

**KAJIAN MENGENAI TAHAP KUALITI
PENDIDIKAN TINGGI DARI PERSPEKTIF
PELAJAR DI UNIVERSITI TEKNOLOGI
MALAYSIA**

Hamidah Binti Abdul Rahman
PM Dr. Zainab Binti Khalifah
PM Shoki Bin Arif
Rosnah Binti Sirin
Hafilah Binti Zainal Abidin
Norzarina Binti Sulong

**Pusat Pengajian Penyelidikan
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA
VOT: 75017**

Jadual Kandungan	Muka surat
1.0 Pendahuluan	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Isu dan Masalah	2
1.3 Matlamat dan Objektif	3
1.4 Skop Kajian	4
1.5 Kepentingan Kajian	4
1.6 Rumusan	5
1.0 Metodologi Kajian	
2.1 Pengenalan	6
2.2 Lokasi Kajian	6
2.3 Rekabentuk Kajian	7
2.4 Kaedah dan instrumen Kajian	8
2.5 Pengumpulan Data/Maklumat	12
2.6 Teknik Analysis Data/Maklumat	12
2.7 Rumusan	14
2.0 Kualiti Pendidikan Tinggi dan Tahap Kepuasan Pelajar	
3.1 Pengenalan	15
3.2 Model Kualiti Perkhidmatan	15
3.3 Model Kepuasan Pelanggan	17
3.4 Perkaitan antara Perkhidmatan dan Kepuasan	19
3.5 Model Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	21
3.6 Rumusan	25
3.0 Analisis Kajian	
4.1 Pengenalan	26
4.2 Analisis Demografi Responden	27
4.3 Analisis Penilaian Keseluruhan	31
4.4 Analisis Penilaian Berdasarkan Fakulti	48

5.0 Rumusan dan Cadangan

5.1 Pengenalan	66
5.2 Dapatan Kajian	66
5.3 Kesimpulan	69
Rujukan	71

1.0

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Pendidikan tinggi di Malaysia semakin berkembang dengan pertambahan bilangan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). 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. Pelajar dianggap sebagai pelanggan di IPT dimana mereka memerlukan persekitaran yang sihat untuk mewujudkan suasana pembelajaran yang baik. Kepekaan IPT dalam memberikan khidmat kepada para pelajar adalah penting untuk menarik perhatian lebih ramai pelajar. Kualiti Perkhidmatan pendidikan tinggi yang diberikan oleh setiap IPT boleh dilihat melalui perspektif pelajar sebagai responden penting yang terlibat dalam pelbagai aspek kehidupan di kampus.

Kehendak dan keperluan pelanggan sentiasa berubah-ubah dan berbeza mengikut peredaran masa dan musim. Kepekaan terhadap kehendak dan citarasa pelanggan merupakan satu dimensi yang perlu diberi keutamaan dalam membekalkan sesuatu produk atau perkhidmatan (Rahim, 1995). Organisasi yang menguruskan perkhidmatan memerlukan pemahaman terhadap jangkaan pelanggan dan kepentingannya dalam hubungan kualiti perkhidmatan. Faktor-faktor yang boleh mempengaruhi jangkaan pelanggan yang relevan dalam konteks pendidikan tinggi termasuklah komunikasi pertuturan, keperluan peribadi pelajar, pengalaman lepas terhadap kualiti perkhidmatan dan hubungan luaran daripada penyediaan perkhidmatan (Zeithaml et.al, 1990). Jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan banyak dipengaruhi oleh pengalaman mereka terdahulu sebelum berada di IPT.

Dalam pada itu, persepsi pelajar dalam kualiti pendidikan tinggi yang dirasai berbeza dengan kualiti perkhidmatan pendidikan yang diperolehi. Faktor yang boleh mempengaruhi persepsi pelajar dalam menentukan prestasi perkhidmatan pendidikan tinggi banyak memberi implikasi kepada staf dan pensyarah di IPT amnya. Pelajar memberi persepsi yang

berbeza terhadap perkhidmatan yang ditawarkan berdasarkan faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi persepsi mereka. IPT mempunyai tanggungjawab dan tugas yang mencabar dalam menyediakan perkhidmatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelajar yang dianggap sebagai pelanggan mereka. Perlu disedari bahawa pertambahan jumlah pelajar dan IPT di Malaysia menyebabkan persaingan sengit berlaku antara IPT untuk menarik minat pelajar melanjutkan pelajaran ke IPT mereka.

1.2 ISU DAN MASALAH

Pembangunan ekonomi yang pesat telah menggerakkan sistem pendidikan di Malaysia supaya berkembang dengan cepat. Perkembangan ini tidak hanya bertumpu kepada IPTA sahaja malahan membabitkan perkembangan di IPTS juga. Situasi ini disokong dengan tertubuhnya Jabatan Pendidikan Swasta di Kementerian Pendidikan Malaysia yang membuktikan penglibatan kerajaan dalam mempertingkatkan perkembangan pendidikan di negara ini. Tujuan penglibatan ini adalah untuk mengetengahkan impian kerajaan untuk memperkenalkan Malaysia sebagai pusat akademik terulung di rantau ini. Dalam aspek ini, kerajaan tidak hanya prihatin dan memberi tumpuan kepada kuantiti pendidikannya sahaja malah kepada kualiti pendidikannya. Oleh itu, pelbagai polisi pendidikan telah dibuat pada semua peringkat bagi meningkatkan kualiti pendidikan di IPT. Beberapa piawai telah diamalkan oleh IPT bagi memastikan mutu perkhidmatan yang baik kepada pelajar. Antara piawai yang digunakan oleh IPTA adalah Quality Assurance (QA) dan International Organization of Standard (ISO). Sementara itu, badan Lembaga Akreditasi Negara (LAN) merupakan badan yang bertanggungjawab untuk mengiktiraf IPTS dalam melaksanakan kualiti perkhidmatan.

Pelajar merupakan aset penting bagi sesebuah IPT. Maka, disebabkan oleh faktor inilah menyebabkan setiap IPT di Malaysia perlu bersaing antara satu sama lain bagi mendapatkan lebih ramai pelajar yang berkualiti. Oleh itu, kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh setiap IPT perlu memenuhi kepuasan setiap pelajar. Situasi inilah yang menjadi isu utama penyelidikan ini iaitu untuk mengkaji sejauh mana prestasi perkhidmatan dan penyediaan kemudahan yang terdapat di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) dalam usaha memastikan kualiti perkhidmatannya terjamin dan secara langsung menarik lebih ramai pelajar untuk belajar di UTM.

Memandangkan pelajar merupakan pelanggan penting setiap IPT, maka pandangan, pendapat dan kehendak pelajar perlu diambilkira supaya dapat menjamin kualiti perkhidmatan yang baik, dimana jika pandangan pelajar tidak diambilkira, maka semua

perkhidmatan yang ditawarkan adalah tidak mematuhi keperluan dan kehendak pelajar. Pendapat dan pandangan pelajar adalah penting untuk menjadi kayu pengukur terhadap perkhidmatan yang disediakan. Kebanyakan pendapat dan kehendak pelajar adalah penting memandangkan perkhidmatan di IPT adalah berdasarkan corak permintaan dan kehendak pelajar dan bukan berdasarkan kehendak pengurusan IPT semata-mata.

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

1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

1.3.1 Matlamat

Matlamat kajian ini adalah:

Meningkatkan kualiti pendidikan tinggi di UTM supaya perkhidmatan yang disediakan memenuhi keperluan dan kehendak pelajar khususnya dan mencapai mutu perkhidmatan IPT bertaraf antarabangsa amnya.

1.3.2 Objektif

Bagi memenuhi matlamat kajian yang telah ditetapkan, beberapa objektif kajian telah dikenalpasti iaitu:

- i Mengenalpasti elemen kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar.
- ii Mengenalpasti tahap kepuasan pelajar di setiap fakulti terhadap prestasi perkhidmatan/kemudahan yang disediakan/ditawarkan di fakulti khususnya dan di UTM amnya.
- iii Mencadangkan beberapa langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan kualiti pendidikan tinggi supaya memenuhi keperluan dan kehendak pelajar.

1.3.3 Persoalan Kajian

- i Apakah elemen kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar.
- ii Sejauhmana tahap kepuasan pelajar di setiap fakulti terhadap prestasi perkhidmatan/kemudahan yang disediakan/ditawarkan di fakulti khususnya

di UTM amnya.

- iii Apakah langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan kualiti pendidikan tinggi supaya memenuhi keperluan dan kehendak pelajar.

1.4 SKOP KAJIAN

Antara skop kajian yang telah dikenalpasti adalah:

- i Mengkaji aspek keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran dimana mengambilkira kualiti sistem pembelajaran dan faktor pensyarah dan pelajar.
- ii Menilai kualiti perkhidmatan fakulti yang memenuhi keperluan pelajar antaranya staf sokongan dalam fakulti dan mutu kemudahan yang disediakan.
- iii Menilai kualiti perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan di UTM seperti di kolej, sistem pengangkutan pelajar, dan kemudahan sokongan yang lain.
- iv Sasaran responden adalah pelajar-pelajar tahun pertama dan tahun akhir di beberapa fakulti di UTM, Skudai bagi menilai perbezaan persepsi diantara kumpulan pelajar tersebut.
- v Kajian ini juga hanya tertumpu kepada persepsi pelajar dalam menilai kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi di UTM.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Antara kepentingan kajian adalah seperti berikut:

1. Sumbangan akademik
 - Hasil kajian diharap akan membantu dan dapat digunakan bagi memperkukuhkan lagi instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar
 - Kajian ini akan menjadi rujukan akademik kepada pelajar dan pensyarah dalam aspek hubungan pelanggan dan kepuasan mereka di IPTA.
2. Sumbangan kepada Universiti
 - Hasil kajian ini boleh memberi gambaran yang lebih jelas untuk membantu bagi meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan di UTM

- Hasil yang diperolehi diharap dapat membantu UTM dalam mengenalpasti masalah yang timbul dalam menawarkan perkhidmatan kepada pelajar-pelajarnya.

1.6 RUMUSAN

Kualiti pendidikan tinggi adalah sebahagian daripada keperluan dan permintaan pelajar sebagai hak pelanggan. Pendapat dan kehendak pelajar adalah penting untuk dijadikan kayu pengukur terhadap perkhidmatan yang disediakan. Semua pendapat dan pandangan adalah penting memandangkan perkhidmatan yang diamalkan adalah berasaskan kehendak pelajar dan bukan sekadar bergantung kepada kehendak pentadbiran IPT semata-mata. Pada masa sekarang, bagi menjamin kualiti yang baik, peranan pelajar adalah penting memandangkan mereka merupakan pelanggan kepada perkhidmatan yang ditawarkan di IPT.

2.0

METODOLOGI KAJIAN

2.1 PENGENALAN

Bab dua ini akan mempersembah dan membentuk asas teoritikal dari segi teknik-teknik serta pendekatan dan metodologi yang digunakan dalam kajian ini termasuk pengumpulan data/maklumat semasa kajian lapangan. Metodologi adalah merangkumi segala kaedah yang digunakan untuk menjalankan kajian ini termasuk kaedah pengumpulan dan penganalisaan data. Di antara kaedah yang dijalankan adalah seperti mengenalpasti sampel, kawasan kajian dan alat-alat yang digunakan dalam membuat kajian tersebut.

2.2 LOKASI KAJIAN

Kajian dijalankan di lima fakulti di Universiti Teknologi Malaysia iaitu Fakulti Alam Bina (FAB), Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia (FPPSM), Fakulti Pendidikan (FP), Fakulti Kejuruteraan Awam (FKA), dan Fakulti Kejuruteraan Elektrik (FKE). Fakulti-fakulti ini adalah antara 9 fakulti yang terdapat di UTM. Antara kursus-kursus yang terlibat dalam setiap fakulti tersebut adalah seperti berikut:

1. Fakulti Alam Bina

- a. Sarjana Muda Perancangan Bandar & Wilayah (SBW)
- b. Sarjana Muda Ukur Bahan (SBQ)
- c. Sarjana Muda Senibina Landskap (SBL)

2. Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia

- a. Sarjana Muda Pengurusan (Teknologi) (SHD/SHT)
- b. Sarjana Muda Sains (Pemb. Sumber Manusia) (SHR/SHP)
- c. Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) (SHF/SHG)

3. Fakulti Pendidikan

- a. Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kejuruteraan Awam) (SPA)
- b. Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kej. Jentera) (SPJ)
- c. Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kej. Elektrik) (SPE)

- d. Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kem. Hidup) (SPH)
- e. Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam) (SPI)
- f. Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (TESL) (SPL)
- g. Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Fizik) (SPF)
- h. Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Matematik) (SPM)
- i. Sarjana Muda Sains serta Komputer (Teknologi) (SPT)
- j. Sarjana Muda Sains serta Komputer (Kimia) (SPK)
- k. Sarjana Muda Sains serta Komputer (Fizik) (SPP)

4. Fakulti Kejuruteraan Awam

- a. Sarjana Muda Kej. Awam (SAW)
- b. Sarjana Muda Kej. Awam (Pengurusan Pembinaan) (SAP)
- c. Sarjana Muda Kej. Awam (Alam Sekitar) (SAS)

5. Fakulti Kejuruteraan Elektrik

- a. Sarjana Muda Kej. Elektrik (SEE)
- b. Sarjana Muda Elek. Telekomunikasi (SET)
- c. Sarjana Muda Elek. Mekatronik (SEM)
- d. Sarjana Muda Elek. Kawalan & Instrumentasi (SEI)
- e. Sarjana Muda Komputer (SEC)
- f. Sarjana Muda Elek. Elektronik (SEL)
- g. Sarjana Muda Elek. Elektronik Pembuatan (SET)

2.3 REKABENTUK KAJIAN

Kajian ini menumpukan kepada responden yang terlibat secara langsung iaitu pelajar. Tumpuan diberikan kepada pelajar-pelajar **tahun akhir** dan pelajar-pelajar **tahun satu** di fakulti-fakulti terlibat yang mana menggunakan perkhidmatan dan kemudahan di UTM. Kajian ini adalah bertujuan untuk membantu pihak UTM bagi mengenalpasti kelemahan yang perlu dibaiki. Maklumat yang diperlukan untuk kajian ini diperolehi melalui kaedah kumpulan fokus dan kaedah soal selidik.

2.4 KAEDAH DAN INSTRUMEN KAJIAN

Bagi melaksanakan kajian ini, terdapat dua kaedah pengumpulan data dan maklumat telah dilakukan iaitu menerusi **langkah-langkah kuantitatif dan kualitatif**. Matlamat **kajian kuantitatif** adalah untuk mendapatkan secara langsung maklumbalas dan maklumat-maklumat yang diperlukan dari responden yang terlibat dalam menilai tahap kualiti pendidikan tinggi. Bagi memenuhi matlamat ini, kajian soal selidik akan dilakukan terhadap pelaku utama yang terlibat iaitu pelajar yang menggunakan perkhidmatan dan kemudahan di UTM. Bagi **kajian kualitatif**, matlamat utama adalah untuk mendapatkan maklumat-maklumat tambahan dan penerangan terperinci berkaitan perkara dan isu yang dibangkitkan dalam kajian ini iaitu melalui *"open-ended question"*. Di samping itu, kajian ini dijalankan adalah untuk mendapatkan penjelasan dan pandangan secara langsung dari pelajar mengenai tahap kualiti perkhidmatan di UTM.

2.4.1 Kaedah Kajian

Dalam mengukur keberkesanan sesuatu angkubah dan **mengkaji tahap kepuasan pelanggan (pelajar)**, kaedah kajian yang sesuai digunakan dalam kajian ini adalah **pendekatan kuantitatif**. Pendekatan kuantitatif dapat memberi faedah kepada kajian di mana ia dapat menghasilkan satu penemuan yang *"valid"* dan *"reliable"*. Ini kerana pendekatan ini dapat memberi faedah dalam membuktikan kesahihan yang kukuh dengan menggunakan hasil daripada analisis. Selain itu, kaedah ini dapat mengurangkan masa dan kos kajian. Kajian ini dapat dijalankan dengan mudah dan cepat walaupun mempunyai bilangan sampel yang besar. Tambahan pula, ia juga dapat mengurangkan masa pemprosesan dan penganalisaan data dengan menggunakan komputer. Selain itu, melalui kaedah ini data dapat diinterpretasikan dengan mudah dan tepat.

2.4.2 Pembentukan Kumpulan Fokus

Kumpulan fokus biasanya mengandungi 10 hingga 25 orang responden dimana berkumpul untuk membincangkan isu-isu tertentu. Dua atau lebih orang wakil dari tahun satu dan tahun akhir dari setiap kursus di fakulti-fakulti terlibat diminta untuk menyertai kumpulan fokus ini. Interaksi antara ahli lazimnya mencetuskan pemahaman dan pengertian baru. Dua kumpulan fokus telah dipilih iaitu satu kumpulan daripada pelajar tahun satu dan satu kumpulan daripada pelajar tahun empat dari setiap kursus yang terlibat.

Kumpulan fokus dianggap berjaya apabila isu yang dibincangkan iaitu tentang pandangan mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di IPT tidak terlalu kompleks dan responden yang terlibat berasa selesa untuk membincangkan isu tersebut dalam suasana kumpulan. Kaedah ini turut membantu pengkaji memahami sikap pelanggan melalui nada suara dan gerak badan ahli semasa mereka berinteraksi antara satu sama lain (Band, 1991).

2.4.3 Pembentukan Borang Soal-Selidik

Dari segi pembentukan borang soal-selidik, teknik *“open-ended”*, *“closed-ended”* dan *“contingency question”* digunakan untuk membentuk soalan di dalam borang soal-selidik. Di mana teknik *“open-ended”* digunakan untuk mendapatkan pandangan dan pendapat responden, manakala teknik *“closed-ended”* disediakan bagi memudahkan responden membuat pilihan jawapan yang tepat. Teknik *“contingency question”* pula dibentuk dalam situasi yang tertentu ia akan mewujudkan persoalan kaitan dengan soalan yang sebelumnya.

Selain itu, teknik penilaian menggunakan kaedah *“Likert Scale”* telah digunakan untuk memberi penilaian terhadap tahap kualiti pendidikan tinggi di UTM. Oleh yang demikian, borang soal-selidik dirangka berdasarkan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan di dalam teknik ini. Satu set soalan soal-selidik telah disediakan dimana soalan-soalan adalah berbentuk objektif dan subjektif.

Selepas pembentukan borang soal-selidik, kajian pilot telah dijalankan terhadap beberapa orang responden secara rambang di sekitar UTM. Ini bertujuan untuk menilai semula keberkesanan dan kelemahan borang tersebut. Berdasarkan kajian pilot yang dilakukan, beberapa soalan telah diubahsuai supaya dapat memudahkan proses semasa menjawab soalan dengan memikirkan peruntukan masa dan keadaan persekitarannya. Format borang soal-selidik (sila lihat lampiran) untuk responden terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu :

- i. Bahagian A: Latar Belakang Pelajar
Bahagian ini mengandungi soalan-soalan yang berkaitan dengan aspek latar belakang responden iaitu umur, jantina, tahun kursus, tempat tinggal, dan cara kemasukan ke universiti. Maklumat yang diperolehi dalam bahagian ini membolehkan proses membuat kesimpulan yang lebih wajar dan bersesuaian dibuat.

- ii. Bahagian B: Persepsi Terhadap Perkhidmatan/Kemudahan

Bahagian ini mengandungi kenyataan-kenyataan yang berkaitan dengan persepsi pelajar terhadap perkhidmatan, kemudahan dan persekitaran yang ditawarkan berdasarkan pengalaman mereka. Penilaian responden terhadap kualiti perkhidmatan dan kemudahan pengajian tinggi berdasarkan kriteria-kriteria kualiti perkhidmatan yang telah disenaraikan.

iii. Bahagian C: Cadangan dan Pendapat

Pandangan umum responden terhadap masalah yang dihadapi sepanjang menggunakan perkhidmatan di UTM dan pendapat bagi memperbaiki kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi di UTM.

Kumpulan pengkaji telah menyenaraikan kira-kira **10 kriteria kualiti perkhidmatan dan kemudahan di pusat pengajian tinggi** yang dikenalpasti berdasarkan kajian literatur (Oldfield dan Baron, 1996) dan perbincangan dengan kumpulan fokus. Selepas pembentukan ciri-ciri ini, kumpulan pengkaji telah mendapatkan pendapat daripada mereka yang terlibat supaya terma-terma yang digunakan adalah bersesuaian dengan keadaan sebenar persekitaran pendidikan tinggi.

Pelajar perlu membuat penilaian berdasarkan kepentingan kriteria dan prestasi setiap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di IPT. Setiap kriteria akan dinilai dengan menggunakan "*Likert Scale*" yang bermula daripada "*Sangat Tidak Setuju (1)*" hingga "*Sangat Setuju (5)*" bagi **penilaian kualiti pendidikan tinggi**.

2.4.4 Persampelan Dan Pemulangan Borang

2.3.1.1 Kajian Soal-Selidik Pelajar

Kaedah Persampelan

Borang soal-selidik telah diedarkan kepada pelajar-pelajar di lima fakulti berkenaan. Sebanyak 2,293 borang telah diedarkan kepada pelajar-pelajar berkaitan :- tahun akhir (998 borang) dan tahun satu(1,295 borang) di fakulti-fakulti terlibat. Jumlah soal-selidik yang telah dikembalikan adalah sebanyak 1,578 (melebihi separuh daripada jumlah yang diedarkan) dan hanya 1,562 borang sahaja yang lengkap diisi dan boleh diproses (rujuk Jadual 2.2). Jumlah sampel tersebut mampu mewakili populasi pelajar tahun akhir dan tahun satu di lima fakulti tersebut.

Jadual 2.2 : Bilangan Agihan dan Pemulangan Borang Soal-Selidik Pelancong Mengikut Kursus

Kursus	Agihan		Pemulangan				Diproses
			Bilangan		Peratus (%)		
Fakulti Alam Bina							
	T.Satu	T.Akhir	T.Satu	T.Akhir	T.Satu	T.Akhir	Jumlah
SBW	80	32	72	28	29.8	11.6	98
SBO	80	50	79	20	32.6	8.3	99
SBL	40	21	32	11	13.2	4.5	43
Jumlah Kecil	200	103	183	59	75.6	24.4	240
Fakulti Pengurusan & Pembangunan Sumber Manusia							
SHD/SHT	150	100	122	98	28.4	22.8	219
SHR/SHP	120	45	117	34	27.2	8.0	150
SHF/SHG	40	30	38	21	8.8	4.8	59
Jumlah Kecil	310	175	277	153	64.4	35.6	428
Fakulti Pendidikan							
SPA	30	40	0	40	0	19.3	40
SPJ	30	40	0	33	0	15.9	33
SPE	30	40	0	34	0	16.4	34
SPH	30	30	0	15	0	7.2	15
SPI	20	10	3	0	1.5	0	3
SPL	40	10	37	6	17.9	2.9	40
SPF	10	10	1	6	0.5	2.9	7
SPM	10	10	7	5	3.4	2.4	12
SPT	10	10	3	0	1.5	0	3
SPK	10	10	6	5	2.9	2.4	11
SPP	10	10	6	0	2.9	0	6
Jumlah Kecil	230	220	63	144	30.6	69.4	204
Fakulti Kejuruteraan Awam							
SAW	100	200	97	192	29.4	58.2	277
SAP	50	20	14	11	4.2	3.3	25
SAS	50	20	0	16	0	4.9	16
Jumlah Kecil	200	240	111	219	33.6	66.4	318
Fakulti Kejuruteraan Elektrik							
SEE	80	10	77	10	20.1	2.6	85
SET	80	120	43	106	11.2	27.7	143
SEM	50	25	45	5	11.7	1.4	50
SEI	30	15	16	4	4.2	1.0	20
SEC	35	40	29	0	7.6	0	29
SEL	80	50	0	48	0	12.5	45
Jumlah Kecil	355	260	210	173	54.8	45.2	372
Jumlah Besar	1295	998	830	748	52.6	47.4	1562

Sumber : Kajian Lapangan, 2004

2.3 PENGUMPULAN DATA / MAKLUMAT

2.3.1 Pengumpulan Data dan Maklumat Sekunder

A. Rujukan Asas

Maklumat asas dirujuk daripada pelbagai sumber termasuk laporan-laporan yang telah diterbitkan. Antaranya :

- i. Pengurusan Kualiti Menyeluruh, Rahim, Februari 1995
- ii. Pengurusan Khidmat Pelanggan, Rahmat Ismail, 2001

B. Rujukan Kepada Kajian Yang Telah Dilaksanakan

Rujukan telah dibuat melalui :

- i. Suatu Tinjauan Mengenai Persepsi Dan Imej IPTA Di Kalangan Pelajar: Kajian Kes Di Universiti Kebangsaan Malaysia, Hasnizawati, 2000

C. Rujukan Kepada Laman Web

Kajian ini juga membuat rujukan ke atas laman-laman web melalui internet. Antara maklumat rujukan ini adalah untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan model SERVPERF dan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualiti pendidikan tinggi.

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA/MAKLUMAT

Bagi menganalisis data/maklumat mengenai kualiti pendidikan tinggi di UTM yang dijalankan melalui kaedah kuantitatif, **analisis diskriptif** seperti **frekuensi**, **purata skor** ("*Min*"), **sisihan piawai** ("*Standard Deviation*") dan **jadual silang** ("*Crosstabs*") telah diperolehi.

Penggunaan **teknik 'Analisis SERVPERF'** (*Service Performance*) adalah difikirkan sesuai untuk digunakan sebagai asas rujukan analisis bagi menentukan tahap kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh IPT tersebut melalui penilaian yang telah diberikan oleh responden yang terdiri daripada pelajar dengan menggunakan "*Likert Scale*" yang telah dinyatakan dalam borang soal-selidik. Perisian SPSS dan Microsoft Excel telah digunakan untuk menganalisis maklumat-maklumat bagi memudahkan proses sintesis dilakukan.

2.4.1 Kaedah Kualitatif

Kaedah kualitatif merupakan satu penerangan terperinci tentang situasi, peristiwa, orang serta interaksi dan kelakuan orang yang diperhatikan. Kualitatif juga boleh dikatakan sebagai penggunaan petikan daripada orang tentang pengalaman, sikap, kepercayaan, dan pemikiran mereka sendiri.

Di antara kebaikan menggunakan kaedah ini ialah ianya lebih fleksibel iaitu membenarkan pengkaji mengikut aturan penyelidikan seperti apa yang dikehendaki oleh pengkaji supaya kerja itu dapat memudahkan kerja mereka. Ia juga memberikan kefahaman bagaimana responden memberi makna kepada sesuatu keadaan. Dalam kajian ini, analisis kualitatif adalah berdasarkan data primer dan data sekunder yang diperolehi melalui kaedah kumpulan fokus. Pendapat dan cadangan di Bahagian C soal selidik akan dirumuskan oleh pengkaji.

2.4.2 Kaedah Kuantitatif

Kaedah kuantitatif adalah satu kajian bernombor kepada objek, peristiwa atau pemerhatian yang berasaskan kepada beberapa peraturan. Di antara kebaikan menggunakan kaedah ini ialah segala data yang dikaji senang diurus kerana ia dapat dikategorikan dalam bentuk nombor. Kesimpulan yang dibuat juga adalah lebih tepat dan mempunyai darjah penerimaan lebih tinggi kerana ia dapat dibuktikan menggunakan kaedah pengiraan.

Dalam kajian ini, analisis kuantitatif diperolehi daripada data primer iaitu hasil daripada borang soal selidik. Data yang diperolehi dalam Bahagian B akan dikumpul, direkod, dianalisis dan disimpulkan. Data dianalisis dengan menggunakan kaedah faktor analisis dan kaedah statistik asas.

2.4.3 Model Analisis SERVPERF

Kajian kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi ini adalah menggunakan kaedah SERVPERF dimana hanya memfokuskan kepada persepsi pelajar sahaja. SERVPERF merupakan kaedah yang dibangunkan oleh Cronin dan Taylor (1992) berdasarkan kaedah SERVQUAL memandangkan mereka menganggap bahawa perbandingan perbezaan di antara tanggapan iaitu jangkaan dan persepsi adalah pada dasarnya

tidak bersesuaian untuk bidang pendidikan, dan kualiti perkhidmatan perlu didefinisikan secara mudah dalam terma persepsi.

Pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan yang ditawarkan di universiti adalah lebih kompleks berbanding dengan pengalaman pelanggan bank atau restoran kerana jangkaan pelajar adalah tidak lagi relevan disebabkan ianya telah dicemari oleh pengalaman mereka yang lepas kerana mereka telah lama berada di universiti berbanding pelanggan bank atau restoran yang hanya menggunakan perkhidmatan tersebut seketika sahaja.

2.5 RUMUSAN

Bab ini telah menerangkan mengenai pendekatan dan metodologi yang telah dirancang dan dilaksanakan di sepanjang kajian ini dijalankan. Pendekatan dan metodologi diterangkan bermula daripada penyediaan soalan-soalan untuk soal-selidik, pembentukan borang soal-selidik pelajar, penentuan pendekatan untuk soal-selidik seperti pemilihan lokasi dan kategori responden, serta perancangan bagi kerja di lapangan (survei pelajar). Kaedah pengumpulan data/maklumat sekunder dan primer serta senarai rujukan maklumat yang diperolehi juga dinyatakan supaya tidak berlaku kekeliruan dan keraguan mengenai kajian yang dijalankan.

Pengiraan sampel pelajar serta jumlah pemulangan sampel dinyatakan bagi memastikan persampelan yang dibuat dapat mewakili populasi sebenar pelajar yang terdapat di UTM (tahun satu dan tahun akhir). Maklumat/data yang diperolehi dianalisis dan dibuat penilaian supaya hasil penemuan daripada kajian ini boleh digunakapakai untuk membentuk cadangan dan tindakan pelaksanaan di akhir kajian nanti. Analisis menggunakan kaedah SERVPERF (*Service Performance*) telah digunapakai sebagai alat untuk menilai tahap kualiti perkhidmatan dan kemudahan di UTM supaya segala kelemahan dan kekurangan dapat dicadangkan untuk dipertingkatkan pada masa akan datang.

3.0

KUALITI PENDIDIKAN TINGGI DAN TAHAP KEPUASAN PELAJAR

3.1 PENGENALAN

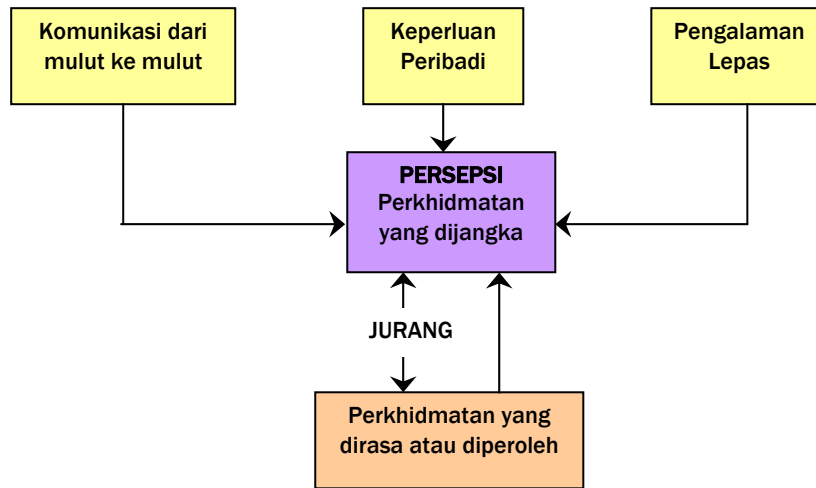
Dua model akan diutarakan dimana membincangkan mengenai kajian ini, iaitu Model Kualiti Perkhidmatan bagi mengaitkan kualiti dan persepsi, dan Model Kepuasan Pelanggan yang menunjukkan elemen yang menentukan kepuasan pelanggan serta perkaitan antara kedua-dua perkhidmatan dan kepuasan.

3.2 MODEL KUALITI PERKHIDMATAN

Menurut Dewan Bahasa dan Pustaka (1994), kualiti merupakan satu ciri berbentuk fizikal dan bukan fizikal yang membentuk asas bagi sesuatu barangan atau perkhidmatan atau salah satu perbezaan sifatnya. Ia bermaksud kualiti bukan hanya dilihat secara bentuk fizikal tetapi kualiti juga dinilai dari aspek sifatnya. 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.

Kualiti mengandungi kapasiti yang mampu untuk memuaskan keperluan dan kehendak pelanggan (Edward, 1968). Setiap aspek perlu diambil kira dan diberi perhatian yang sewajarnya untuk memenuhi keperluan pelanggan yang pelbagai.

Terdapat satu perkaitan antara kualiti dengan persepsi dan imej bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh IPT (Rajah 3.1). Setiap manusia mempunyai kehendak dan keperluan masing-masing terhadap produk atau perkhidmatan yang dirasakan akan dapat memenuhi citarasa dan keperluan mereka, maka ianya berdasarkan kepada komunikasi dengan ramai mengenai produk tersebut dan juga berdasarkan pengalaman masa lalu. Hasil daripada apa yang mereka perolehi itu, maka secara tidak langsung akan mewujudkan suatu persepsi terhadap perkhidmatan yang ingin mereka perolehi.



Sumber: Boone & Kurtz (1996)

Rajah 3.1: Model Kualiti Perkhidmatan

Berdasarkan model kualiti perkhidmatan yang ditunjukkan di dalam rajah di atas, terdapat satu perkaitan yang jelas antara kualiti dengan persepsi dan imej bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah IPT. Setiap manusia mempunyai kehendak dan keperluan masing-masing terhadap produk atau perkhidmatan yang dirasakan dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka, maka ianya berdasarkan kepada komunikasi dengan orang ramai mengenai produk tersebut dan juga berdasarkan pengalaman masa lalu. Hasil yang diperolehi itu, secara tidak langsung akan mewujudkan suatu 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 model di atas, 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.

Kualiti dalam pendidikan diambil kira dari sudut bagaimana perkhidmatan yang ditawarkan itu dapat memenuhi keperluan pengguna (pelajar). Pemasaran dalam IPT memerlukan perkembangan yang sentiasa memihak kepada keperluan pelajar dimana mereka perlu menilai kualiti sesuatu perkhidmatan daripada menilai kualiti sesuatu produk. Ini memandangkan pelbagai persepsi yang menggambarkan tahap kualiti perkhidmatan.

Perbezaan dalam sesuatu produk dapat dilihat daripada ciri-ciri yang boleh dilihat atau dirasakan seperti bentuk, warna, dan rasa. Berbeza dengan perkhidmatan yang mana sukar

dilihat atau dinilai ciri-ciri luarannya. Oleh itu, pengguna hanya mampu menilai perkhidmatan melalui petanda-petanda tertentu sahaja. Contohnya, seorang pelajar ijazah yang telah mengikuti pengajian di sesebuah pusat pengajian tinggi mempunyai persepsinya tersendiri mengenai kualiti di IPT tersebut antaranya terhadap pensyarah, perpustakaan, kelas tutorial, kemudahan asrama dan sebagainya. Namun, sekiranya perkhidmatan yang disediakan oleh pusat pengajian tersebut adalah di bawah daripada apa yang dijangkakannya maka pelajar tersebut akan menganggap kualiti di IPT tersebut adalah rendah. Namun, jika didapati perkhidmatan yang disediakan melebihi daripada yang dijangkakannya, maka beliau beranggapan IPT tersebut mempunyai imej dan kualiti yang baik.

3.3 MODEL KEPUASAN PELANGGAN

Marra (1989) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai bahagian yang menunjukkan keperluan, kehendak dan jangkaan pelanggan yang dipenuhi dan dicapai untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan. Jika boleh ditunjukkan melalui perkadaran, ia adalah seperti berikut:

$$\text{Kepuasan pelanggan} = \frac{\text{Kualiti Yang Dirasai}}{\text{Keperluan, Kehendak, Jangkaan}}$$

Jika pelanggan merasakan kualiti sesuatu produk atau perkhidmatan melampaui keperluan, kehendak dan jangkaan mereka, kepuasan pelanggan akan menunjukkan nilai yang lebih tinggi atau sekurang-kurangnya lebih besar daripada 1. Dalam pada itu, jika pelanggan merasakan kualiti produk atau perkhidmatan itu kurang daripada apa yang mereka perlukan, kehendak dan jangkaan, kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah iaitu nilai kurang dari 1.

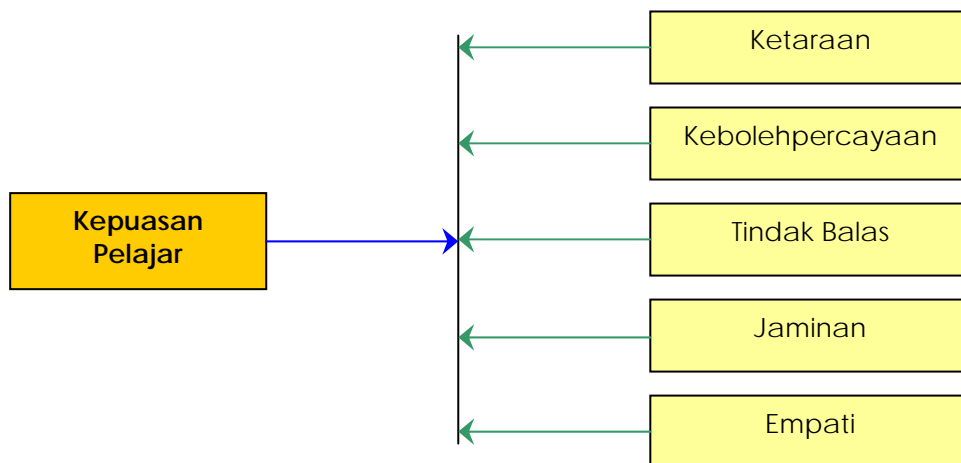
Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tindak balas dalam memenuhi kehendak pengguna. Ia boleh dilihat sebagai penilaian bahawa ciri-ciri produk atau perkhidmatan mencapai paras keselesaan dalam memenuhi aspek berkaitan penggunaan termasuklah paras terkurang atau terlebih permintaan.

Bagi Kotler dan Armstrong (1999), kepuasan pelanggan terjadi apabila prestasi produk atau perkhidmatan sama dengan harapan atau jangkaan pelanggan. Jika produk atau perkhidmatan tidak mendatangkan hasil seperti yang dijangkakan, maka pelanggan tidak akan mencapai kepuasan.

Kepuasan pelanggan berkait rapat dengan persepsi pelanggan. Schiffman dan Kanuk (2000) menyatakan persepsi sebagai proses yang mana individu memilih, menyelaras dan mentafsirkan rangsangan kepada gambaran yang jelas dan bermakna. Dua individu mungkin didedahkan dengan rangsangan yang sama dalam keadaan yang sama tetapi bagaimana setiap individu memilih, menyelaras dan mentafsirkannya bergantung kepada keperluan, kehendak, dan harapan sendiri. Kualiti produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi akan mempengaruhi persepsi pelanggan untuk menggunakannya.

Persepsi juga menentukan tingkah laku seseorang dan dipengaruhi oleh kemampuan pemikiran, pengalaman lepas dan sikap. Persepsi manusia dipengaruhi oleh keadaan yang dilihat, bagaimana keadaan tersebut diatur dalam ingatan dan makna yang diberikan pada keadaan itu.

Prasuraman et.al. (1988) telah membentuk satu model kepuasan yang mengandungi lima elemen penting bagi menentukan kepuasan pelanggan iaitu pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di sesebuah institusi pengajian tinggi. Lima elemen tersebut ialah ketaraan, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati. Model kepuasan pelanggan ini digunakan dalam kajian ini untuk mengukur kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diamalkan oleh sesebuah IPT. Setiap elemen yang disebutkan mempunyai maksud yang berlainan.



Sumber: Parasuraman et.al. (1988)

Rajah 3.2: Model Kepuasan Pelanggan

Ketaraan merupakan elemen yang nyata dan boleh dilihat ataupun dirasai. Oleh itu, elemen ini mestilah diberi penekanan kerana ia akan mencerminkan perkhidmatan kualiti yang berkesan oleh pihak UTM. Ketaraan juga merupakan satu elemen yang mudah dikesan kelemahannya jika perkhidmatan yang ditawarkan adalah tidak menurut kehendak pelajar.

Kebolehpercayaan adalah merujuk kepada kebolehan UTM untuk melakukan dan menjalankan kualiti perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelajar. Perkhidmatan yang ditawarkan mestilah tepat dengan kehendak pelajar. Dengan ini, ia akan mewujudkan kepercayaan pelajar terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.

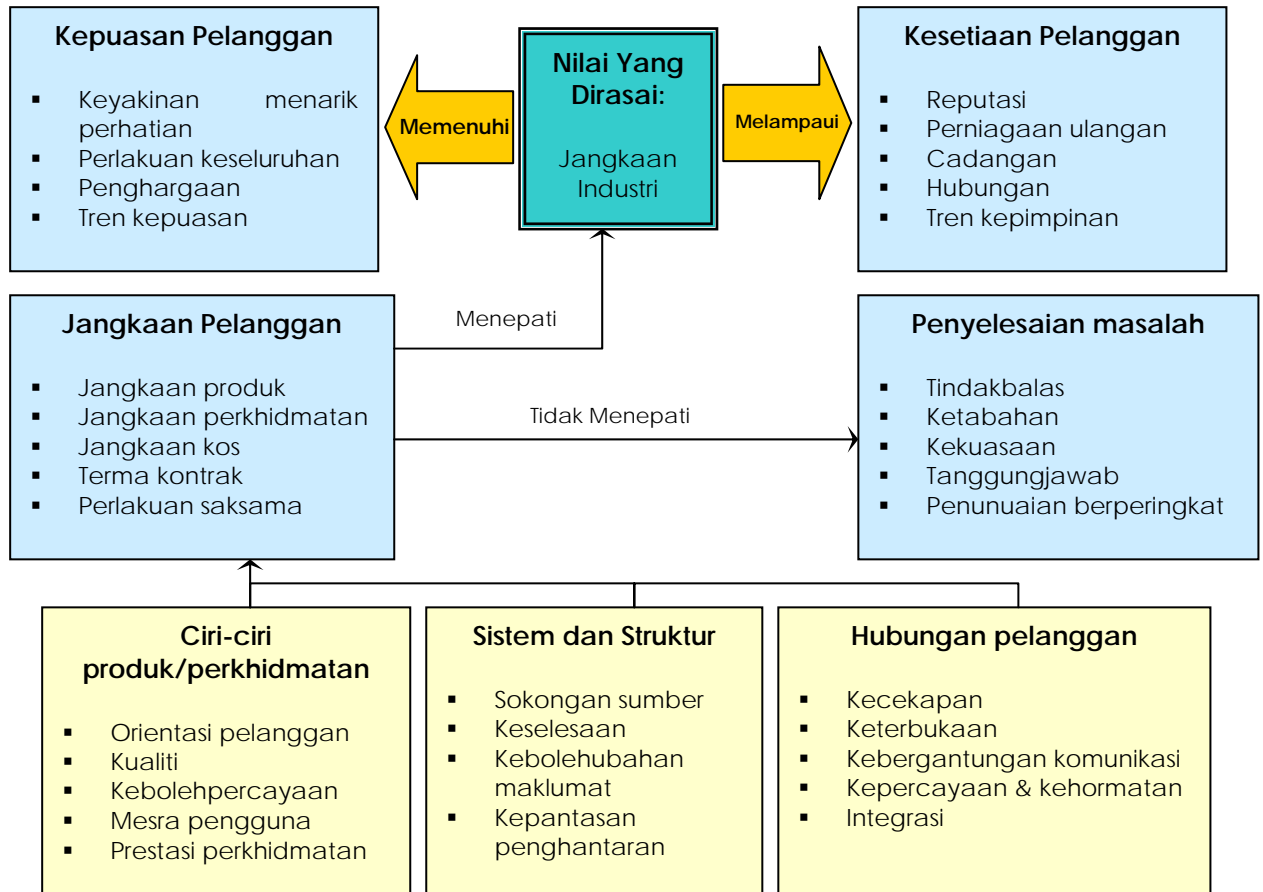
Jaminan akan mewujudkan kepercayaan kepada pelajar dan membolehkan pelajar menerima perkhidmatan yang terbaik. Dengan adanya jaminan ini akan menjadikan pelajar lebih berasa selesa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka. Empati pula merupakan perasaan memahami perasaan pelajar yang wujud 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.

Tindak balas ialah ketangkasan UTM bertindak dalam memahami masalah pelajar. Ini menunjukkan bahawa pihak universiti perlu menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar. Kepuasan pelajar akan meningkat sekiranya tindak balas diberikan dalam masa yang cepat.

3.4 PERKAITAN ANTARA PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN

Perkaitan antara perkhidmatan yang disediakan oleh IPT dan kepuasan pelajar telah diolah melalui Model Kesetiaan Pelanggan (PDI, 2001). Terdapat beberapa aspek yang menyumbang kepada kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi. Aspek-aspek ini boleh dibahagikan seperti berikut:

- a. **Ciri-ciri Produk Dan Perkhidmatan** – ciri-ciri merujuk kepada aspek prestasi tertentu dalam produk atau perkhidmatan. Ciri-ciri ini amat berbeza bergantung kepada keadaan produk atau perkhidmatan.
- b. **Sistem Dan Struktur** – sistem dan struktur mentafsir keupayaan organisasi untuk menyokong komitmen mereka dan memberi pelanggan apa yang mereka mahukan (keselesaan, maklumat tepat, dan fleksibiliti dalam pesanan).
- c. **Hubungan Pelanggan** – hubungan kemanusiaan yang berbeza-beza boleh memberi perbezaan dalam kesetiaan pelanggan. Wakil yang cekap memahami apa yang berlaku dan apa yang tidak berlaku serta dapat membentuk ikatan kepercayaan dan kehormatan dengan pelanggan, lazimnya akan membentuk satu hubungan pelanggan jangka panjang termasuklah rakan kongsi tidak formal.



Sumber: *Performance Dimensions International (2001)*

Rajah 3.3: Model Kesetiaan Pelanggan Di PDI

- d. **Harapan Pelanggan** – berdasarkan maklumat yang diperolehi pelanggan, perbualan dengan wakil jualan dan kontrak yang telah ditandatangani, pelanggan mempunyai harapan terhadap apa yang telah dibeli oleh mereka.
- e. **Penyelesaian Masalah** – kesilapan yang berlaku jika ditangani dengan cepat dan betul, ia akan mempunyai kesan yang minimum terhadap kepuasan pelanggan. Namun begitu, pengkaji pasaran mencadangkan bahawa penyelesaian masalah yang utama boleh mengukuhkan kesetiaan pelanggan dengan memperbaiki keyakinan pelanggan terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan apa yang telah dijanjikan atau memperbetulkannya dengan cepat.
- f. **Kepuasan Pelanggan** – pelanggan akan membandingkan pengalaman mereka kepada norma industri yang dirasai iaitu sejauh mana pelanggan menjangkakan pesaing lain dalam industri ini memberi layanan kepada mereka. Organisasi yang menepati jangkaan industri ini akan memberi pelanggan mereka nilai yang diharapkan. Ini menggambarkan prestasi purata industri – paras asas kepada kepuasan pelanggan.

- g. **Kesetiaan Pelanggan** – kesetiaan dibina dengan menyediakan lebih daripada pelanggan harapkan. Organisasi yang membina kesetiaan pelanggan sentiasa mengakuinya sebagai punca kepada kelebihan bersaing yang berterusan.

Berdasarkan Model Kesetiaan Pelanggan, tiga elemen penting yang perlu dititikberatkan oleh sesebuah organisasi ialah ciri-ciri produk atau perkhidmatan, sistem serta struktur dan hubungan pelanggan. Produk ataupun perkhidmatan perlu mempunyai ciri-ciri seperti berorientasikan pelanggan, berkualiti dan mesra pelanggan. Sistem dan struktur perlu mempunyai ciri-ciri seperti sokongan sumber dan kepantasan penghantaran manakala hubungan pelanggan perlu mempunyai ciri-ciri seperti kecekapan, kebergantungan dan keterbukaan.

Ketiga-tiga elemen penting ini akan menyumbang kepada jangkaan pelanggan sama ada dari segi jangkaan produk atau jangkaan perkhidmatan. Jika produk atau perkhidmatan menepati apa yang dijangka dan dikehendaki pelanggan, maka pelanggan akan dapat merasai nilai-nilai dalam jangkaan industri. Dalam pada itu, jika produk atau perkhidmatan tidak menepati apa yang dijangka pelanggan, maka peringkat penyelesaian masalah akan diambil kira yang meliputi ciri-ciri tindakbalas, kebertanggungjawaban dan menunaikan sesuatu secara berperingkat. Setelah peringkat ini dilalui, barulah pelanggan merasai nilai dalam jangkaan industri.

Jika produk atau perkhidmatan itu memenuhi apa yang dijangka dan diharapkan pelanggan, maka kepuasan pelanggan ini akan menyumbang kepada keyakinan, penghargaan dan tren kepuasan. Dalam pada itu, jika produk atau perkhidmatan melampaui apa yang dijangka dan diharapkan pelanggan, maka ia akan membawa kepada kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan ini akan menyumbang kepada reputasi, perniagaan ulangan, cadangan, hubungan dan tren kepimpinan.

3.5 MODEL KUALITI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN TINGGI

3.5.1 Kajian oleh Aldridge Dan Rowley (1998) di United Kingdom

Kajian ini dijalankan oleh Aldridge dan Rowley (1998) di mana tujuan utama kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengalaman pelajar di universiti, terutama sekali tentang kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan infrastruktur yang ditawarkan di universiti tersebut. Kajian yang dilakukan terbahagi kepada beberapa bahagian iaitu kajian soal selidik, kajian pandangan daripada persatuan-persatuan di

universiti, serta melalui prosedur membuat aduan di universiti. Oleh itu, bagi menjalankan kajian ini, pengalaman pelajar ketika belajar di universiti tersebut amat diperlukan.

Kajian yang dijalankan menggunakan kaedah Service Performance (SERVPERF) yang telah dibangunkan oleh Cronin dan Taylor (1992). Kajian soal selidik telah dibuat untuk mengetahui persepsi pelajar. Responden kajian yang digunakan adalah seramai 391 orang pelajar. Hasil daripada kajian mendapati, isu yang paling ketara dalam mendapatkan perhatian pelajar adalah **“keberkesanan sistem tutor yang diamalkan”** diikuti dengan **“perkhidmatan makanan yang baik”** serta **“harga yang berpatutan”**, **“kepentingan menegakkan kepentingan pelajar dengan persatuan”** dan **“peruntukan yang bersesuaian terhadap perkhidmatan yang ditawarkan di universiti”**.

3.5.2 Kajian oleh Pariseau dan McDaniel (1995) di Amerika Syarikat

Kajian ini dijalankan oleh Pariseau dan McDaniel (1997) di fakulti perniagaan di dua buah universiti di Amerika Syarikat.

Tujuan utama kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui samada kualiti perkhidmatan yang ditawarkan memenuhi kehendak pelajar, mengetahui perbezaan yang wujud antara fakulti dan jangkaan pelajar serta persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan, dan untuk mengetahui apakah keutamaan kualiti perkhidmatan yang dikehendaki oleh setiap pelajar.

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah Service Quality (SERVQUAL) iaitu dengan mengkaji kedua-dua aspek persepsi dan jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Kajian ini juga melibatkan penglibatan pihak fakulti iaitu untuk mengetahui apakah kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di fakulti tersebut dan pihak fakulti menyenaraikan apakah keutamaan mereka dalam menjalankan perkhidmatan yang mereka tawarkan. Kajian ke atas pihak fakulti juga menggunakan kaedah SERVQUAL.

Kaedah ini menumpukan kepada lima bahagian iaitu ‘jaminan’, ‘tindak balas’, ‘empati’, ‘kebolehpercayaan’ dan ‘ketaraan’. Hasil daripada kajian mendapati bahawa jurang perbezaan antara tanggapan fakulti dan pelajar iaitu apa yang diharapkan oleh pelajar tidak mengikut apa yang ditawarkan oleh fakulti. Hasil daripada kajian mendapati keutamaan bagi pelajar mengikut turutan ialah jaminan,

tindakbalas, kesefahaman, kebolehpercayaan, dan ketaraan. Manakala keutamaan penawaran perkhidmatan oleh pihak fakulti mengikut turutan ialah jaminan, ketaraan, kebolehpercayaan, kesefahaman dan empati.

Antara contoh yang boleh diambil adalah dari aspek ketaraan, di mana ia berada dalam senarai terakhir bagi pelajar tetapi berada pada tempat ke dua dalam senarai fakulti. Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa di fakulti tersebut tidak menawarkan perkhidmatan yang diharapkan oleh pelajar.

3.5.3 Kajian oleh Oldfield Dan Baron (1996) di Manchester Metropolitan University, Manchester, UK

Kajian ini dibuat oleh Oldfield dan Baron (1996) di Manchester Metropolitan University (MMU), Manchester, United Kingdom. Kajian dibuat untuk menentukan persepsi pelajar ke atas kualiti perkhidmatan di fakulti tersebut. Secara amnya, elemen-elemen yang ditentukan dalam kajian ini tidak secara terus melibatkan isi dan penyampaian unit kursus, tetapi menggunakan prestasi yang diadaptasikan dari model SERVQUAL.

Kajian mencadangkan pengertian pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di mana terbahagi kepada tiga dimensi iaitu faktor "**Sangat Diperlukan (*Requisite*)**", faktor "**Diingini (*Acceptable*)**" dan faktor "**Berfungsi (*Functional*)**". SERVQUAL yang asal mengkaji tanggapan dan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di sesebuah organisasi tetapi Cronin dan Taylor (1992) menyatakan kurang setuju dengan kesesuaian mengukur perbezaan antara jangkaan dan persepsi serta telah membangunkan kaedah alternatif yang hanya mengukur prestasi organisasi sahaja yang mana dikenali sebagai SERVPERF. SERVPERF digunakan dalam kajian ini di mana 24 pernyataan SERVPERF telah disenaraikan mengikut faktor elemen yang sangat diperlukan, diingini dan berfungsi di mana digunakan dalam peringkat kedua kajian.

Keputusan kajian yang diperolehi menunjukkan keutamaan persepsi pelajar lebih cenderung kepada elemen yang "sangat diperlukan" dan "berfungsi" berbanding elemen yang "diingini".

3.5.4 Kajian oleh Cuthbert (2000) di Manchester Metropolitan University, Crewe, UK

Kajian ini dilakukan oleh Cuthbert (2000) di Manchester Metropolitan University (MMU), Crewe, United Kingdom. Dalam kajian ini, persoalan ditimbulkan sama ada

SERVQUAL adalah penentu kepada kualiti perkhidmatan dalam pendidikan tinggi. Kajian ini telah dijalankan ke atas 134 orang pelajar di universiti tersebut. Dalam kajian ini, model SERVQUAL yang dibangunkan oleh Parasuraman (1988) digunapakai. Model ini dipilih setelah perbandingan antara 9 dimensi yang diperkenalkan oleh Entwistle dan Tait (1990) dan model SERVQUAL oleh Parasuraman. Model tersebut telah diubahsuai untuk kesesuaian kajian yang dilakukan. Di antara dimensi yang diambil untuk dikaji ialah ketaraan, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati. Kesimpulan yang dibuat dalam kajian ini ialah, penggunaan SERVQUAL pada tahun 1988 tidak lagi sesuai digunakan disebabkan beberapa faktor. Antaranya adalah:

- i. Modifikasi yang dicadangkan oleh Parasuraman untuk lebih fokus kepada ekspresi dalam organisasi yang menawarkan perkhidmatan yang cemerlang.
- ii. Lima dimensi SERVQUAL yang digunakan tidak sesuai untuk digunakan dalam mengukur kualiti perkhidmatan dalam tempoh pengajian di IPT memandangkan perbezaan yang ketara di antara perkhidmatan di IPT dan perkhidmatan di syarikat-syarikat seperti bank.
- iii. Terdapat isu mengenai definisi samada sebagai point atau skala. Skala linear mungkin lebih mudah dan senang difahami.

3.5.5 Kajian Oleh Adee Athiyaman (1997)

Kajian yang telah dijalankan oleh Adee Athiyaman (1997) bertujuan untuk membuat perbandingan definisi konseptual antara kualiti yang dirasakan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pengajian di IPT. Pendekatan untuk menerangkan kualiti yang dirasakan dalam konteks kepuasan dengan menggunakan aspek-aspek perkhidmatan yang ditawarkan seperti perkhidmatan perpustakaan, rekreasi, kesihatan, situasi pembelajaran dan kursus atau subjek yang ditawarkan. Setiap aspek dinilai berdasarkan skala yang ditentukan. Ketidaktetapan subjektif ialah penilaian pelajar tentang perbezaan di antara apa yang diharapkan dan apa yang diperolehi. Soal selidik yang dibuat turut melibatkan aspek-aspek kepercayaan, persepsi, sikap dan maksud kelakuan. Hasil kajian menunjukkan kualiti yang dirasakan bergantung kepada kepuasan. Implikasi yang penting daripada kajian ini ialah setiap perkhidmatan perlu diuruskan dengan betul untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini seterusnya akan meningkatkan kualiti yang dirasakan itu.

3.6 RUMUSAN

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 universiti mampu memenuhi kepuasan pelanggan iaitu pelajar. Kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan meliputi aspek-aspek seperti pengajaran pensyarah, layanan staf, kemudahan kelas dan dewan kuliah, kemudahan asas dan kebajikan pelajar.

Terdapat dua bentuk model analisis yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pelajar iaitu melalui kaedah SERVQUAL yang mana melihat dari jangkaan dan persepsi pelajar dan kaedah SERVPERF yang hanya menilai persepsi pelajar sahaja.

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.

4.0

ANALISIS KAJIAN

4.1 PENGENALAN

Bab ini membincangkan analisis dan huraian keputusan yang diperolehi daripada kajian yang telah dijalankan. Data-data yang telah dikumpulkan daripada kajian dianalisis dan dibentangkan selaras dengan objektif kajian yang telah dinyatakan dalam bab 1. Penganalisisan data juga dilaksanakan berdasarkan kaedah analisis yang telah ditetapkan seperti yang dibincangkan dalam bab 2.

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, "*Crosstabs*", purata min dan sisihan piawai berhubung profil demografi. **Bahagian kedua** pula adalah pemberian nilai '*Min Skor*' dan '*ranking*' bagi penilaian kualiti perkhidmatan dan kemudahan di UTM bagi keseluruhan responden dan berdasarkan fakulti.

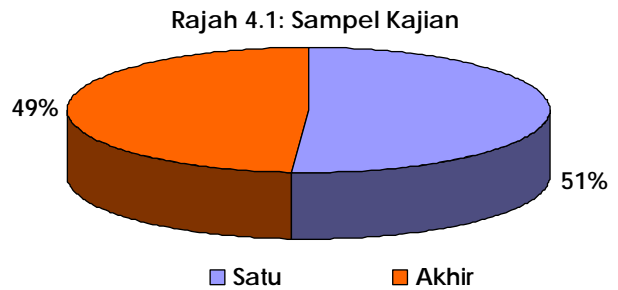
Sampel bagi kajian ini adalah seramai 1,562 orang di mana terdiri daripada 799 orang pelajar tahun 1 dan 763 orang pelajar tahun akhir yang terdiri daripada tahun 3, 4 dan 5 mengikut kursus-kursus tertentu di UTM. Masa yang diambil adalah tiga minggu untuk mengedar dan mengumpulkan borang soal selidik di kalangan responden. Jangka masa yang digunakan untuk mengisi satu borang soal selidik ialah antara 5 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 pengalaman pelajar selama mereka berada di UTM dan tidak memerlukan masa yang panjang untuk menjawabnya. Jadual 4.1 menunjukkan bilangan responden untuk pelajar tahun 1 dan tahun akhir dan peratus maklum balas yang diterima.

Jadual 4.1: Sampel Responden Kajian

SAMPEL KAJIAN	n	Peratus (%)
Tahun 1	799	51.1
Tahun Akhir		
Tahun 3	70	4.5
Tahun 4	306	19.6
Tahun 5	387	24.8
Jumlah Kecil	763	48.9
JUMLAH	1,562	100

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004



4.2 ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

Secara keseluruhannya, analisis profil responden (pelajar) akan merangkumi aspek jantina responden, tahun kursus, cara kemasukan ke universiti dan tempat tinggal. Ia bertujuan untuk mengenalpasti kategori pelajar yang berada di universiti ini. Secara keseluruhannya, profil responden adalah seperti dalam jadual 4.2.

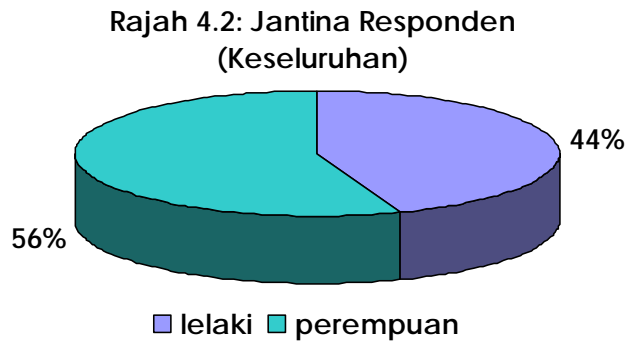
Jadual 4.2: Demografi Responden

Maklumat Demografi	Bilangan (n)	Peratus (%)
Jantina :		
Lelaki	695	44.5
Perempuan	867	55.5
Fakulti :		
Fakulti Alam Bina	247	15.8
Fakulti Pengurusan & Pembangunan Sumber Manusia	468	30.0
Fakulti Pendidikan	182	11.7
Fakulti Kejuruteraan Elektrik	342	21.9
Fakulti Kejuruteraan Awam	323	20.7
Cara Kemasukan :		
SPM	650	41.6
STPM	340	21.8
Matrikulasi	419	26.8
Diploma	153	9.8
Tempat Tinggal :		
Asrama	1229	78.7
Rumah Sewa	333	21.3

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

4.2.1 Kategori Jantina Responden

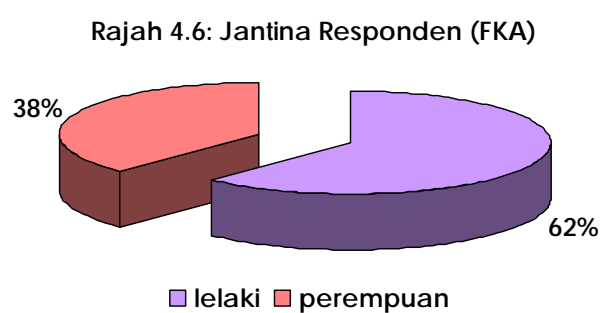
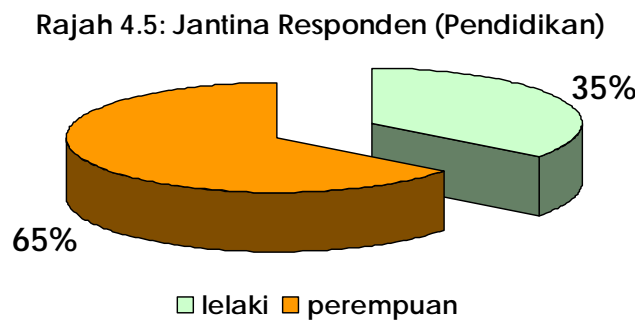
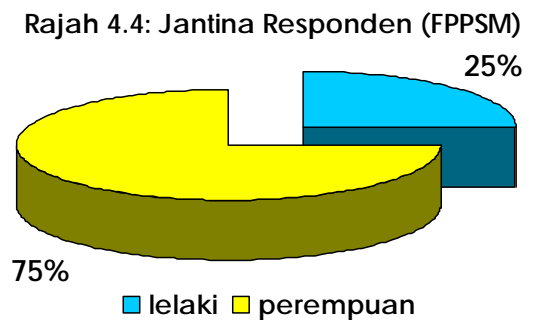
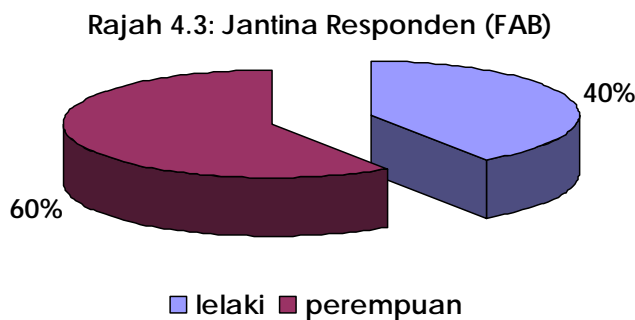
Daripada sampel kajian, mendapati bahawa sebanyak 55.5% daripada jumlah responden adalah perempuan dan selebihnya adalah lelaki (44.5%). Rajah 4.3 menunjukkan jantina keseluruhan responden kajian.



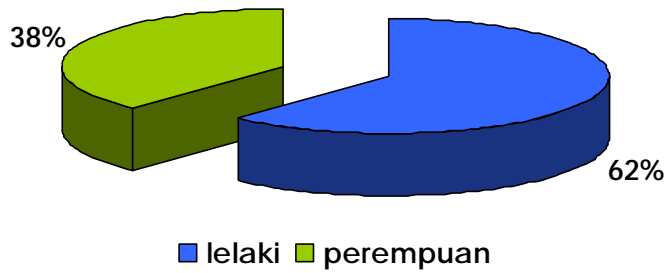
Jadual 4.3: Jantina Responden Berdasarkan Fakulti

Fakulti	Lelaki		Perempuan		Jumlah (n)
	(n)	(%)	(n)	(%)	
Fakulti Alam Bina	100	40.5	147	59.5	247
Fak. Pengurusan & Pemb. Sumber Manusia	118	25.2	350	74.8	468
Fak. Pendidikan	64	35.2	118	64.8	182
Fakulti Kejuruteraan Elektrik	212	62.0	130	38.0	342
Fakulti Kejuruteraan Awam	201	62.2	122	37.8	323

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004



Rajah 4.7: Jantina Responden (FKE)

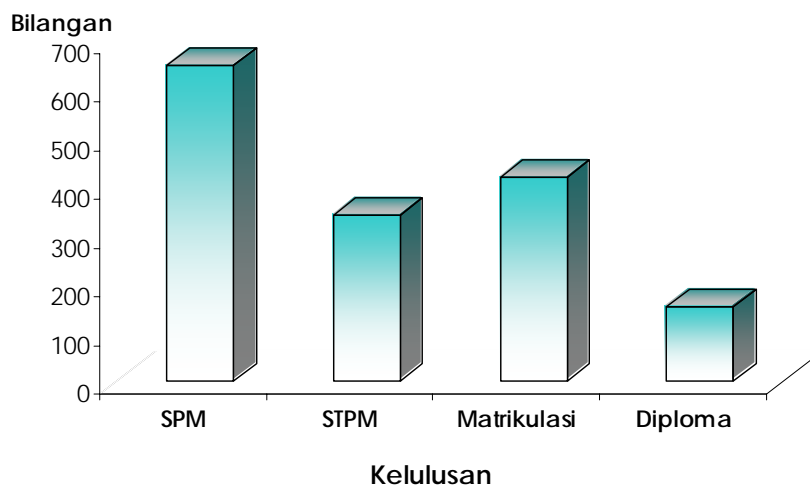


Berdasarkan rajah 4.3 hingga 4.7, jantina perempuan mewakili majoriti dalam fakulti Alam Bina, Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia, dan fakulti Pendidikan. Manakala bagi dua fakulti kejuruteraan iaitu FKA dan FKE menunjukkan responden lelaki yang melebihi responden perempuan.

4.2.2 Cara Kemasukan ke Universiti

Cara kemasukan ke universiti boleh dibahagikan kepada kelulusan SPM, STPM, Matrikulasi, dan Diploma. Pelajar yang menggunakan kelulusan SPM menyumbang kepada peratusan paling tinggi iaitu 41.6%. Ini kerana hampir keseluruhan daripada pelajar tahun akhir menggunakan kelulusan SPM untuk memasuki universiti. Pelajar yang menggunakan kelulusan Matrikulasi menyumbang kepada 26.8%, diikuti dengan kelulusan STPM sebanyak 21.8% dan 9.8% pelajar berkelulusan Diploma (Rajah 4.8).

Rajah 4.8: Cara Kemasukan Ke Universiti (Keseluruhan)

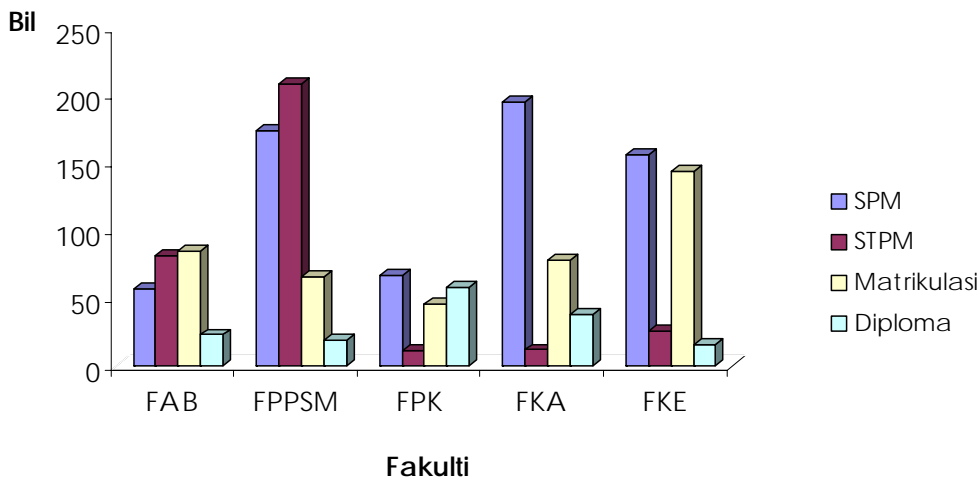


Jadual 4.4: Cara Kemasukan Ke Universiti Berdasarkan Fakulti

Cara Kemasukan	FAB		FPPSM		FPK		FKA		FKE	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
SPM	57	23.1	174	37.2	67	36.8	195	60.4	156	45.6
STPM	82	33.2	209	44.7	11	6.0	12	3.7	26	7.6
Matrikulasi	85	34.4	66	14.1	46	25.3	78	24.1	144	42.1
Diploma	23	9.3	19	4.1	58	31.9	38	11.8	16	4.7

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

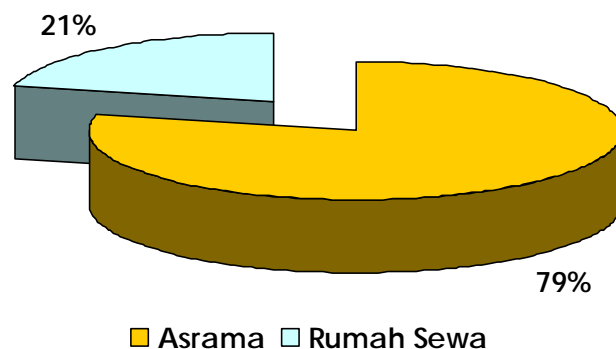
Rajah 4.9: Cara Kemasukan Ke Universiti (Berdasarkan Fakulti)



4.2.3 Tempat Tinggal

Dari aspek tempat tinggal, lebih daripada tiga per empat daripada jumlah responden iaitu sebanyak 78.7% tinggal di asrama. Ini kerana semua pelajar tahun satu diwajibkan untuk tinggal di asrama, malah kebanyakan pelajar tahun akhir juga tinggal di asrama. Hanya sebanyak 21.3% sahaja daripada responden tinggal di rumah sewa yang terdiri daripada pelajar-pelajar tahun akhir.

Rajah 4.10: Tempat Tinggal Responden



4.3 ANALISIS PENILAIAN KESELURUHAN TERHADAP KUALITI PENDIDIKAN TINGGI

Berdasarkan soal-selidik yang dijalankan ke atas responden di beberapa fakulti di UTM, penilaian telah dibuat dengan menggunakan kaedah "*Likert Scale*" yang diberi bermula daripada "*sangat tidak setuju (1)*" hingga "*sangat setuju (5)*" bagi menilai tahap kualiti perkhidmatan dan kemudahan di UTM. Sebanyak 64 pembolehubah telah dikenalpasti dalam menilai kualiti perkhidmatan dan kemudahan di UTM yang merangkumi 10 petunjuk. Nilai purata skor dan sisihan piawai telah diambilkira bagi menghasilkan keputusan "*ranking*" yang tertinggi (rujuk Jadual 4.5).

Jadual 4.5: Senarai Purata "*Ranking*" Kualiti Pendidikan Tinggi di UTM (N = 1,562)

Pembolehubah	Tahun Akhir		Tahun Satu	
	Skor Min	"Rank"	Skor Min	"Rank"
1. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	4.21	1	3.86	7
2. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	4.01	2	4.01	2
3. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	3.97	3	3.93	5
4. Wujud hubungan baik antara pelajar	3.91	4	3.97	4
5. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.79	5	3.82	8
6. Kelengkapan di kolej adalah baik	3.77	6	3.29	30
7. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	3.74	7	3.25	36
8. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.73	8	4.01	3
9. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	3.71	9	4.08	1
10. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.68	10	3.92	6
11. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.57	11	3.69	16
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.56	12	3.8	10
13. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.56	13	3.45	26
14. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.55	14	3.78	11
15. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.52	15	3.73	15
16. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.38	16	3.61	21
17. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.49	17	3.55	24
18. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.48	18	3.75	14
19. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.44	19	3.82	9
20. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	3.44	20	3.6	22
21. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.41	21	3.62	20
22. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.39	22	3.76	13
23. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	3.37	23	3.78	12
24. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.36	24	3.69	17
25. Pensyarah sentiasa menepati masa	3.35	25	3.55	25
26. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	3.34	26	3.57	23

Jadual 4.5: Senarai Purata "Ranking" Kualiti Pendidikan Tinggi di UTM (N = 1,562) (samb..)

Pembolehubah	Tahun Akhir		Tahun Satu	
	Skor Min	"Rank"	Skor Min	"Rank"
27. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.27	27	3.63	19
28. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	3.27	28	3.69	18
29. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.27	29	3.44	27
30. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	3.18	30	3.23	38
31. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.13	31	3.33	29
32. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	3.07	32	3.21	39
33. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	3.07	33	3.28	32
34. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	3.06	34	3.27	33
35. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	3.01	35	3.39	28
36. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	3.0	36	3.18	45
37. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	2.99	37	3.19	44
38. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	2.97	38	3.27	34
39. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	2.95	39	2.99	53
40. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	2.94	40	3.26	35
41. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	2.93	41	2.94	57
42. Staf sokongan yang cekap	2.93	42	3.08	49
43. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	2.93	43	3.29	31
44. Peralatan di makmal adalah mencukupi	2.91	44	3.21	42
45. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	2.89	45	3.24	37
46. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	2.89	46	3.2	43
47. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	2.89	47	3.22	40
48. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	2.87	48	3.03	50
49. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	2.87	49	3.17	46
50. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	2.85	50	3.15	47
51. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	2.85	51	2.78	62
52. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	2.85	52	2.94	58
53. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	2.82	53	2.93	59
54. Pensyarah mudah ditemui	2.81	54	3.01	52
55. Makmal komputer mencukupi	2.80	55	3.03	51
56. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	2.79	56	2.97	54
57. Makmal komputer berteknologi terkini	2.78	57	3.11	48
58. Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	2.72	58	2.87	60
59. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.64	59	2.97	55
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.62	60	2.81	61
61. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.57	61	2.95	56
62. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.47	62	2.5	64
63. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.46	63	3.21	41
64. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	2.15	64	2.72	63

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

Daripada jadual 4.5, dapat dilihat bahawa secara relatifnya, jika dibandingkan dengan kriteria-kriteria yang dikemukakan, responden dari pelajar tahun akhir telah memberikan **“rating” yang tertinggi** kepada 3 kriteria kualiti pendidikan tinggi iaitu :

- i. **“Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus (min = 4.21)”**
- ii. **“Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran (min = 4.01)”**
- iii. **“Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu (min = 3.97)”**

Manakala bagi responden dari pelajar tahun satu pula memberikan **“rating” yang tertinggi** kepada 3 kriteria yang berbeza iaitu:

- i. **“Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi (min = 4.08)”**
- ii. **“Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran (min = 4.01)”**
- iii. **“Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai (min = 4.01)”**

Bagi 3 kriteria yang mencapai **“rating” terendah** bagi responden tahun akhir dan tahun satu masing-masing adalah:

- a. Tahun Akhir
 - i. **“Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.15)”**
 - ii. **“Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi (min = 2.46)”**
 - iii. **“Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.47)”**
- b. Tahun Satu
 - i. **“Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.50)”**
 - ii. **“Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.72)”**
 - iii. **“Sistem pengangkutan bas yang menepati masa (min = 2.78)”**

Daripada kenyataan yang dirumuskan di atas, dapat dinyatakan bahawa kumpulan pelajar tahun akhir mementingkan latihan industri perlu diadakan bagi setiap kursus. Ini menunjukkan kepentingan latihan industri bagi seseorang pelajar institusi pengajian tinggi untuk menamatkan pengajian mereka terutamanya bagi pelajar tahun akhir. Manakala bagi pelajar tahun satu, berpuas hati dengan pensyarah yang tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi.

Bagi elemen yang mendapat skor min yang terendah, kedua dua kumpulan pelajar tidak bersetuju dengan dua faktor yang sama iaitu kemudahan tempat letak kenderaan yang mencukupi dan perkhidmatan ATM yang mencukupi. Ini menunjukkan dua elemen tersebut

merupakan antara elemen penting yang tidak diambil berat oleh pihak UTM. Bagi pelajar tahun akhir juga menyedari bahawa kad matrik UTM yang tidak mempunyai ciri-ciri teknologi seperti yang diharapkan oleh pelajar institusi pengajian tinggi. Kad matrik sedia ada hanya mempunyai fungsi yang terhad dan tidak mempunyai ciri-ciri teknologi seperti yang digunakan oleh institusi-institusi pengajian tinggi yang lain di Malaysia, seperti boleh digunakan untuk merekod kedatangan pelajar dan sebagainya. Manakala, bagi pelajar tahun satu pula mengambil kira faktor sistem pengangkutan bas yang tidak menepati masa. Kemudahan pengangkutan bas merupakan pengangkutan utama bagi pelajar-pelajar tahun satu memandangkan mereka tidak dibenarkan untuk membawa kenderaan sendiri.

Senarai purata skor bagi 64 ciri-ciri kualiti pendidikan tinggi berdasarkan penilaian tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang telah ditunjukkan telah disenaraikan dalam jadual 4.6. Perbezaan nilai purata skor antara tahun akhir dan tahun satu telah dijalankan bagi menilai tahap pencapaian dan prestasi perkhidmatan dan kemudahan berdasarkan nilai yang diberikan oleh responden menggunakan perkhidmatan dan kemudahan apabila berada di UTM.

Berdasarkan Jadual 4.6, didapati **nilai min keseluruhan** yang ditunjukkan oleh kualiti pendidikan tinggi bagi pelajar tahun akhir adalah **3.17 berbanding purata min keseluruhan bagi pelajar tahun satu iaitu 3.37**. Manakala **min keseluruhan bagi kesemua 64 pembolehubah yang telah ditetapkan adalah 3.27**. Ini menunjukkan tahap kepuasan yang diberikan oleh responden adalah di tahap "agak setuju" dan perkhidmatan dan kemudahan di UTM memenuhi kriteria yang diingini oleh setiap pelajar yang berada di sini.

Jadual 4.6: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 1562) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
1. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.38	3.61	-0.23	3.5
2. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.41	3.62	-0.21	3.52
3. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.68	3.92	-0.24	3.8
4. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.44	3.82	-0.38	3.63
5. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	3.44	3.6	-0.16	3.52
6. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	3.34	3.57	-0.23	3.46
7. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	4.21	3.86	+0.36	4.03

**Jadual 4.6: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 1562)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu (samb...)**

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
8. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	3.97	3.93	+0.04	3.95
9. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.36	3.69	-0.33	3.53
10. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	4.01	4.01	-	4.01
11. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	3.37	3.78	-0.41	3.59
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.56	3.8	-0.24	3.8
13. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	2.99	3.19	-0.2	3.09
14. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.52	3.73	-0.21	3.63
15. Pensyarah sentiasa menepati masa	3.35	3.55	-0.2	3.45
16. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.73	4.01	-0.28	3.87
17. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.57	3.69	-0.12	3.63
18. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.55	3.78	-0.23	3.67
19. Pensyarah mudah ditemui	2.81	3.01	-0.2	2.91
20. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.27	3.63	-0.36	3.46
21. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.39	3.76	-0.37	3.58
22. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.48	3.75	-0.27	3.62
23. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	3.27	3.69	-0.42	3.48
24. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	3.71	4.08	-0.37	3.9
25. Wujud hubungan baik antara pelajar	3.91	3.97	-0.06	3.94
26. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.79	3.82	-0.03	3.8
27. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	2.85	3.15	-0.3	3.0
28. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	3.07	3.21	-0.14	3.14
29. Staf sokongan yang cekap	2.93	3.08	-0.15	3.01
30. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	2.95	2.99	-0.02	2.97
31. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	2.79	2.97	-0.18	2.88
32. Peralatan di makmal adalah mencukupi	2.91	3.21	-0.3	3.06
33. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	2.89	3.24	-0.35	3.07
34. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.49	3.55	-0.06	3.52
35. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	2.94	3.26	-0.32	3.12
36. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	3.07	3.28	-0.21	3.18
37. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	3.0	3.18	-0.18	3.09
38. Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	2.72	2.87	-0.15	2.80

**Jadual 4.6: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 1562)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu (samb...)**

Pembolehkan	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
39. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.64	2.97	-0.33	2.81
40. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.56	3.45	+0.11	3.5
41. Kelengkapan di kolej adalah baik	3.77	3.29	+0.48	3.52
42. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	3.74	3.25	+0.49	3.49
43. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	3.06	3.27	-0.21	3.17
44. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	2.93	2.94	-0.01	2.94
45. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	2.85	2.78	0.07	2.81
46. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	2.15	2.72	-0.57	2.44
47. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	2.89	3.2	-0.31	3.17
48. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.13	3.33	-0.2	3.23
49. Makmal komputer mencukupi	2.80	3.03	-0.23	2.91
50. Makmal komputer berteknologi terkini	2.78	3.11	-0.33	2.95
51. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	3.01	3.39	-0.38	3.21
52. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	2.97	3.27	-0.3	3.14
53. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	2.87	3.17	-0.3	3.02
54. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.46	3.21	-0.75	2.84
55. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.57	2.95	-0.38	2.76
56. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	2.93	3.29	-0.36	3.11
57. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	2.82	2.93	-0.11	2.88
58. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	3.18	3.23	-0.05	3.20
59. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	2.87	3.03	-0.16	2.95
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.62	2.81	-0.19	2.72
61. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	2.85	2.94	-0.09	2.9
62. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.27	3.44	-0.17	3.36
63. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	2.89	3.22	-0.33	3.06
64. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.47	2.5	-0.03	2.48
MIN KESELURUHAN				3.27

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

Beberapa kriteria perlu diberi penekanan di mana nilai perbezaan yang dilihat menunjukkan nilai negatif (-) yang terlalu tinggi antara responden tahun akhir dengan responden tahun satu yang dianalisis. Kriteria-kriteria tersebut adalah:

- i. **Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi (perbezaan min = -0.75)**
- ii. **Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (perbezaan min = -0.57)**
- iii. **Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar (perbezaan min = -0.42)**
- iv. **Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif (perbezaan min = -0.41)**

Secara puratanya, responden dari tahun akhir memberikan penilaian yang lebih rendah berbanding dengan responden dari tahun satu. Ini mungkin disebabkan oleh pengalaman dan jangka masa pengajian yang lebih panjang yang telah dialami oleh pelajar-pelajar tahun akhir sepanjang di UTM. Mereka lebih berpengalaman dan mempunyai jangkaan yang lebih tinggi mengenai mutu kualiti pendidikan tinggi di UTM berbanding pelajar-pelajar baru. Contohnya kualiti kad matrik yang tidak boleh digunakan untuk pelbagai fungsi dan berteknologi bersesuaian dengan status UTM. Kebanyakan pelajar tahun akhir telah membuat penilaian tidak bersetuju terhadap pembolehubah ini namun, bagi pelajar tahun satu, mereka memberi penilaian agak setuju terhadapnya. Selain itu, kemudahan tempat meletak kenderaan yang masih kurang untuk kegunaan pelajar merupakan satu keperluan yang dinilai paling rendah oleh pelajar tahun akhir. Ini disebabkan oleh kemudahan tersebut lebih berguna kepada pelajar tahun akhir yang mana kebanyakannya membawa kenderaan sendiri untuk ke fakulti berbanding pelajar tahun satu yang tidak dibenarkan membawa kenderaan sendiri.

Aspek pensyarah sentiasa memberi bimbingan dan motivasi kepada pelajar merupakan aspek ketiga yang mempunyai perbezaan min ketara antara pelajar tahun akhir dengan pelajar tahun satu. Ini disebabkan oleh, pensyarah hanya memberikan tumpuan kepada pelajar tahun satu dalam memberi bimbingan dan motivasi terutama semasa baru mendaftar bagi memperkenalkan kursus yang diambil. Namun, bagi pelajar senior, tumpuan kurang diberikan memandangkan pelajar-pelajar ini sudah mula memahami bidang yang diambil dan mempunyai lebih banyak pendedahan melalui latihan industri. Pelajar tahun akhir juga memberikan penilaian yang lebih rendah kepada aspek subjek yang ditawarkan, di mana subjek-subjek yang ditawarkan kurang 'flexible' terutama dalam subjek elektif

menyebabkan pemilihan subjek adalah terhad dan ini mungkin tidak dapat memenuhi kehendak atau minat pelajar.

4.3.1 Penilaian Terhadap Tahap Kepuasan Pelajar Bagi Kriteria Kualiti Keberkesanan Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran

Kualiti keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran merupakan komponen utama dalam menilai tahap kualiti pendidikan tinggi di UTM. Komponen-komponen ini merupakan antara faktor *functional* dalam kehidupan seorang pelajar di institusi pengajian tinggi. Terdapat 3 aspek utama dalam kriteria ini iaitu:

- a. Subjek dan Sistem Pembelajaran
- b. Pensyarah
- c. Pelajar

Walaupun dilihat amat penting kepada seseorang pelajar, pembolehubah-pembolehubah yang berada dalam bahagian ini hanya melibatkan skop yang kecil iaitu melibatkan fakulti tersendiri. Secara keseluruhannya, **min keseluruhan bagi kriteria kualiti keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran adalah 3.69.**

A. Subjek Dan Sistem Pembelajaran

Jadual 4.7 menunjukkan tahap kepuasan pelajar tahun akhir dan tahun satu terhadap 13 aspek yang telah ditentukan. Berdasarkan analisis yang dijalankan, komponen “latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus” dan “Sistem penasihat akademik adalah berkesan” merupakan pembolehubah yang mendapat penilaian yang berbeza antara pelajar tahun akhir dan tahun satu.

Latihan industri merupakan elemen penting kepada pelajar terutama pelajar-pelajar tahun akhir menyebabkan penilaian ke atas adalah “setuju” dengan nilai min sebanyak 4.21. Ada fakulti dalam perombakan kurikulum telah memansuhkan latihan industri dalam proses memendekkan jangkamasa pengajian. Namun, bagi pelajar tahun satu, elemen ini dianggap kurang penting menyebabkan nilai minnya adalah 3.86. Manakala bagi elemen sistem penasihat akademik, pelajar tahun akhir (min = 2.99) memberikan nilai yang lebih rendah berbanding pelajar tahun satu (min = 3.19). Ini disebabkan oleh, penasihat akademik hanya banyak diberikan kepada pelajar-pelajar baru mengenai pendedahan terhadap bidang kursus yang diambil berbanding pelajar senior yang sudah mengetahuinya.

Mungkin pada pandangan pelajar tahun akhir fungsi penasihat akademik perlu lebih menyeluruh dan bukan hanya tertumpu kepada pendaftaran subjek sahaja.

Jadual 4.7: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.7	1.3	13	9.5	35.0	29.8	38.3	45.6	10.1	13.9	3.38	3.61
Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	4.8	2.6	10.2	8.5	35.5	28.3	37.7	45.7	11.7	14.9	3.41	3.62
Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.5	2.6	11	6.8	22.8	17.0	39.6	43.3	23.1	30.3	3.68	3.92
Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	5.2	1.5	10.5	6.4	29.4	22.5	45.3	47.3	9.6	22.3	3.44	3.82
Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	8.4	2.4	10.2	11.5	24.4	27.7	43.4	40.3	13.6	18.1	3.44	3.60
Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	5.2	0.9	13.5	12.0	31.3	30.9	41.7	41.8	8.3	14.4	3.34	3.57
Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	2.4	2.0	3.7	6.5	13.8	26.3	31.5	33.7	48.8	31.5	4.21	3.86
Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	1.2	0.6	2.0	6.3	24.1	22.8	43.9	39.9	28.8	30.4	3.97	3.93
Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	4.3	0.5	11.1	7.1	38.4	32.8	36.0	41.7	10.1	17.9	3.36	3.69
Perlu menggalakkan penggunaan bahasa inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	1.6	1.8	2.8	3.5	23.2	23.4	37.6	34.4	34.9	36.9	4.01	4.01
Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	5.2	1.1	14.0	4.9	35.5	29.3	28.7	44.4	16.5	20.3	3.37	3.78
Pengajaran yang dilaksanakan menigkut silibus	1.4	0.8	6.6	5.0	34.2	25.0	50.2	51.6	7.6	17.6	3.56	3.80
Sistem penasihat akademik adalah berkesan	9.3	7.1	21.2	16.8	37.0	35.9	26.5	30.4	6.0	9.8	2.99	3.19
Purata Min											3.55	3.72

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Secara keseluruhannya, purata min bagi pelajar tahun akhir adalah 3.55 manakala bagi pelajar tahun satu adalah 3.72. **Min keseluruhan bagi aspek subjek dan sistem pembelajaran adalah 3.64.**

B. Pensyarah

Jadual 4.8 menunjukkan tahap kepuasan pelajar dalam menilai aspek pensyarah di mana terdapat 11 pembolehubah yang tersenarai di dalam aspek ini. Daripada analisis yang telah dibuat, didapati bahawa purata min bagi pelajar tahun akhir adalah 3.42 manakala bagi pelajar tahun satu adalah 3.70 dengan **min keseluruhan sebanyak 3.56.**

Jadual 4.8: Tahap Keuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	2.1	0.6	7.5	9.3	37.6	23.9	41.8	49.1	11.0	17.1	3.52	3.73
Pensyarah sentiasa menepati masa	1.6	0.9	18.6	11.0	32.6	32.7	37.6	42.7	9.6	12.8	3.35	3.55
Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	1.3	0.9	4.2	2.4	27.4	18.6	54.5	51.3	12.6	26.8	3.73	4.01
Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	1.4	0.9	6.4	6.0	37.9	33.4	42.5	42.6	11.8	17.1	3.57	3.69
Mempunyai suara yang jelas dan terang	1.2	0.9	7.5	5.4	36.3	30.4	45.5	41.3	9.6	22.0	3.55	3.78
Pensyarah mudah ditemui	7.3	4.6	32.1	26.0	37.0	40.1	19.3	22.4	4.3	6.9	2.81	3.01
Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.4	1.0	18.6	9.1	33.8	33.0	35.9	39.3	8.3	17.5	3.27	3.63
Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	0.8	0.3	14.7	5.4	35.6	28.4	42.5	50.2	6.4	15.8	3.39	3.76
Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	0.8	0.9	8.4	5.0	42.3	30.9	38.9	44.6	9.6	18.6	3.48	3.75
Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	4.2	0.6	13.5	8.5	40.9	32.0	33.6	39.3	7.9	19.5	3.27	3.69
Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	4.2	1.1	5.5	4.6	29.1	20.4	37.1	33.2	24.1	40.7	3.71	4.08
Purata Min											3.42	3.70

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

C. Pelajar

Terdapat 2 komponen utama yang terlibat dalam aspek pelajar. Aspek ini merupakan aspek yang berkait secara langsung dengan setiap pelajar itu sendiri. Jadual 4.9 menunjukkan tahap keuasan pelajar terhadap 2 komponen yang terlibat. **Min keseluruhan bagi aspek ini adalah 3.87.**

Jadual 4.9: Tahap Keuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Wujud hubungan baik antara pelajar	2.4	0.1	2.6	5.5	24.5	20.5	42.7	44.4	27.8	29.4	3.91	3.97
Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	0.5	8.9	1.8	15.6	34.2	38.9	45.1	24.8	18.3	11.8	3.79	3.82
Purata Min											3.85	3.90

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

4.3.2 Penilaian Terhadap Tahap Kepuasan Pelajar Bagi Kriteria Kualiti Perkhidmatan Kepada Pelajar

Kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar merujuk kepada perkara-perkara yang diinginkan oleh pelajar dalam meneruskan pengajian mereka di institusi pengajian tinggi, tetapi tidak mempengaruhi pembelajaran mereka. Daripada analisis yang telah dibuat, terdapat 3 aspek utama yang terlibat dalam kriteria ini iaitu:

- a. Staf sokongan dalam fakulti
- b. Bilik kuliah dan makmal
- c. Fakulti

Semua pembolehubah yang terlibat dalam ketiga-tiga aspek ini adalah merupakan perkara yang diinginkan oleh seorang pelajar. Pembolehubah ini merupakan perkara yang menyokong dan mempunyai perhubungan secara tidak langsung dengan pengajian mereka di UTM. Contohnya kemudahan awam seperti tandas, telefon, telefon awam, dan sebagainya, kemudahan-kemudahan ini adalah antara keperluan yang mana pelajar inginkan berada dalam keadaan baik dan senang untuk digunakan apabila diperlukan. **Min keseluruhan bagi kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar adalah 3.04** di mana mewakili purata min dari 3 aspek yang telah ditetapkan.

A. Staf Sokongan Dalam Fakulti

Jadual 4.10 menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap 3 komponen yang terlibat dalam aspek ini. Berdasarkan analisis yang telah dibuat, didapati bahawa komponen “staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra” merupakan komponen yang mempunyai nilai perbezaan yang ketara antara pelajar tahun akhir (min = 2.85) dan tahun satu (3.15). secara keseluruhannya, **min keseluruhan bagi aspek ini adalah 3.05**.

Jadual 4.10: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	9.8	8.9	23.5	15.6	43.6	38.9	17.8	24.8	5.2	11.8	2.85	3.15
Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	8.4	6.4	17.2	15.0	38.9	40.1	30.4	28.5	5.1	10.0	3.07	3.21
Staf sokongan yang cekap	7.6	10.5	24.9	14.5	37.2	39.2	27.1	28.2	3.1	7.6	2.93	3.08
	Purata Min										2.95	3.15

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

B. Bilik Kuliah Dan Makmal

Terdapat 4 pembolehubah yang berkaitan dengan aspek bilik kuliah dan makmal di mana merupakan antara elemen penting yang mempengaruhi keselesaan pelajar dalam pembelajaran mereka. Jadual 4.11 menunjukkan tahap kepuasan serta min bagi setiap pembolehubah tersebut.

Jadual 4.11: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5			
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S
Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	5.9	8.6	23.3	20.8	45.5	39.5	20.7	25.2	4.6	5.9	2.95	2.99
Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	10.7	7.5	25.3	21.3	41.8	43.2	18.3	23.2	3.8	4.9	2.79	2.97
Peralatan di makmal adalah mencukupi	7.5	3.4	24.9	14.1	40.9	47.4	23.1	28.2	3.7	6.9	2.91	3.21
Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/teknologi masakini	9.2	4.3	25.0	13.3	39.4	46.1	20.3	27.5	6.0	8.9	2.89	3.24
Purata Min											2.89	3.10

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Berdasarkan jadual di atas, komponen “peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/teknologi masakini” merupakan komponen yang mempunyai nilai yang tinggi perbezaannya antara responden pelajar tahun akhir (min = 2.89) dengan responden pelajar tahun satu (min = 3.24). Ini disebabkan oleh peralatan di makmal lebih banyak digunakan oleh pelajar-pelajar tahun akhir berbanding pelajar tahun satu, di mana mereka lebih banyak mempelajari perkara-perkara asas. Secara umumnya, purata min bagi pelajar tahun akhir adalah 2.89 manakala purata min bagi pelajar tahun satu adalah 3.10 dan **min keseluruhan bagi aspek bilik kuliah dan makmal ini adalah 2.99.**

C. Fakulti

Kualiti fakulti merupakan antara aspek penting yang perlu di beri keutamaan dalam menilai kualiti perkhidmatan. Kualiti setiap fakulti adalah berbeza antara setiap fakulti, maka analisis yang lebih terperinci terhadap 5 fakulti yang terlibat ditunjukkan dalam bahagian yang seterusnya. Namun, disini dinyatakan secara keseluruhan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti fakulti mengambilkira 6 pembolehubah utama (Jadual 4.12).

Jadual 4.12: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	2.1	3.0	9.4	8.0	35.6	33.8	43.4	41.2	9.4	14.0	3.49	3.55
Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	10.6	5.4	17.7	14.3	44.7	38.8	20.7	32.2	6.3	9.4	2.94	3.26
Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	8.7	4.4	15.6	12.1	41.3	43.8	28.6	30.5	5.9	9.1	3.07	3.28
Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	9.6	8.4	18.3	15.8	41.4	35.9	23.5	29.2	7.2	10.8	3.0	3.18
Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	10.7	12.4	30.5	23.5	40.1	35.0	13.4	22.7	5.2	6.4	2.72	2.87
Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	16.6	11.5	31.2	18.9	31.2	39.5	13.4	23.5	7.6	6.5	2.64	2.95
Purata Min											2.98	3.18

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Berdasarkan jadual diatas, didapati komponen “kaunter fakulti adalah mesra pelanggan” mendapat penilaian yang sangat rendah bagi pelajar tahun akhir (min = 2.94) berbanding pelajar tahun satu (min = 3.26). Selain dari itu, dua perkara yang mendapat penilaian yang rendah ialah fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik (min pelajar tahun akhir = 2.72 & min pelajar tahun satu = 2.87) dan makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik (min pelajar tahun akhir = 2.64 & min pelajar tahun satu = 2.95) **Min keseluruhan dari aspek fakulti adalah 3.08** dan purata min bagi bagi pelajar tahun akhir adalah 2.98 dan 3.18 bagi pelajar tahun satu.

4.3.3 Penilaian Terhadap Tahap Kepuasan Pelajar Bagi Kriteria Kualiti Fasiliti Dan Perkhidmatan

Kriteria kualiti fasiliti dan perkhidmatan merujuk kepada perkara yang wajib atau paling dikehendaki oleh pelajar untuk membolehkan mereka meneruskan pengajian mereka di institusi pengajian tinggi sebagai seorang pelajar. Empat aspek utama yang terlibat dalam kriteria ini adalah:

- a. Asrama/kolej
- b. Sistem pengangkutan lalulintas
- c. Kemudahan di UTM dan lain-lain
- d. Kemudahan sokongan di UTM

Pembolehubah-pembolehubah yang tersenarai dalam kriteria ini dirasakan amat penting dan boleh mempengaruhi kehidupan sebagai seorang pelajar. Sebagai contoh, perkhidmatan pengangkutan bas adalah merupakan satu keperluan kepada pelajar UTM memandangkan ia merupakan pengangkutan utama kepada hampir semua responden pelajar perempuan dan sesetengah pelajar lelaki terutama pelajar tahun satu. ini dapat dipastikan lagi kerana lebih 50% daripada responden adalah terdiri daripada pelajar perempuan dan lebih 50% dari keseluruhan responden juga merupakan pelajar tahun satu yang menggunakan pengangkutan bas memandangkan mereka tidak dibenarkan membawa kenderaan sendiri. Secara keseluruhannya, **min keseluruhan bagi kriteria kualiti fasiliti dan perkhidmatan adalah 3.08.**

A. Asrama/Kolej

Aspek asrama/kolej merupakan aspek yang khusus di analisis bagi responden yang tinggal di asrama sahaja yang merangkumi 100% daripada responden pelajar tahun satu dan sebahagian daripada pelajar tahun akhir. Hanya 21.3% pelajar tahun akhir sahaja yang menetap di rumah sewa. Jadual 4.13 menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap 3 pembolehubah dalam aspek ini.

Jadual 4.13: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Keselamatan di kolej adalah terjamin	8.8	5.8	19.8	13.3	26.8	32.7	17.2	30.8	5.5	17.5	3.56	3.45
Kelengkapan di kolej adalah baik	7.5	8.8	10.5	15.8	29.6	30.9	24.5	30.3	6.2	14.2	3.77	3.29
Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	6.7	7.0	17.7	20.9	24.0	29.2	20.4	29.8	9.4	13.1	3.74	3.25
	Purata Min										3.69	3.33

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Berdasarkan jadual di atas, sebanyak 167 orang pelajar tahun akhir atau 21.3% merupakan pelajar yang menetap di luar kampus (rumah sewa). Ini bermakna, 21.3% adalah “tidak berkaitan”. Selain itu, secara keseluruhannya dapat dilihat bahawa pelajar tahun akhir memberikan nilai min yang lebih tinggi daripada pelajar tahun satu dengan purata min 3.69. Manakala bagi pelajar tahun satu adalah sebanyak 3.33.

Ini disebabkan oleh pelajar tahun satu lebih banyak mengambil tahu akan kualiti persediaan kemudahan di asrama memandangkan mereka bergantung sepenuhnya dengan kemudahan-kemudahan yang ada di asrama mereka, berbanding dengan pelajar tahun

akhir, mereka mampu mendapatkan kemudahan yang lebih baik di tempat lain memandangkan mereka sudah lama tinggal di UTM. Secara keseluruhannya, **min keseluruhan bagi aspek ini adalah 3.51.**

B. Sistem Pengangkutan Lalulintas

Sistem pengangkutan lalulintas merupakan antara elemen yang penting dalam menentukan tahap kepuasan pelajar sama ada pelajar tahun akhir atau pelajar tahun satu. Jadual 4.14 menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap 4 pembolehubah yang tersenarai dalam aspek ini.

Jadual 4.14: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	9.0	4.1	18.1	16.4	37.5	35.7	28.8	36.2	6.6	7.6	3.06	3.27
Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	11.3	9.6	25.2	24.3	30.8	33.5	24.4	27.5	8.4	5.0	2.93	2.94
Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	12.2	13.8	27.1	25.0	32.4	35.0	20.3	22.2	8.0	4.0	2.85	2.78
Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	36.0	17.1	32.5	23.7	17.7	35.5	8.1	16.9	5.6	6.8	2.15	2.72
Purata Min											2.75	2.93

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju
A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Berdasarkan jadual di atas, didapati komponen “kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi” merupakan komponen yang mempunyai jurang min yang besar antara responden pelajar tahun akhir (min = 2.15) dengan responden pelajar tahun satu (min = 2.72). Ini disebabkan oleh pelajar tahun akhir lebih banyak menggunakan kenderaan sendiri berbanding pelajar tahun satu menyebabkan kemudahan tempat letak kenderaan sangat diperlukan. Manakala bagi pelajar tahun satu, kemudahan ini kurang di ambil kira memandangkan mereka tidak dibenarkan membawa kenderaan sendiri. Purata min komponen ini untuk pelajar tahun akhir adalah 2.75 manakala purata min bagi pelajar tahun satu adalah 2.93. **Min keseluruhan bagi aspek sistem pengangkutan lalulintas ini adalah 2.84.**

C. Kemudahan Di UTM Dan Lain-Lain

Terdapat sebanyak 10 pembolehubah yang diambil kira dalam menilai kualiti kemudahan di UTM dan lain-lain. Jadual 4.16 menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap 10 elemen tersebut.

Jadual 4.16: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	5.5	4.8	25.7	14.6	47.1	42.2	17.4	32.3	4.3	6.1	2.89	3.2
Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	4.8	1.5	18.6	17.5	39.7	37.0	32.5	34.2	4.3	9.8	3.13	3.33
Makmal komputer mencukupi	12.5	8.4	29.8	20.8	32.6	39.7	16.1	22.0	9.0	9.1	2.8	3.03
Makmal komputer berteknologi terkini	13.2	6.4	27.4	19.0	34.3	40.7	18.5	25.3	6.6	8.6	2.78	3.11
Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	9.0	5.9	22.5	13.1	34.7	32.8	25.6	32.2	8.1	16.0	3.01	3.39
Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	9.8	6.6	18.2	14.4	43.8	35.5	21.1	32.5	7.1	10.9	2.97	3.27
Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	8.9	5.4	27.8	21.9	34.1	31.4	25.8	33.0	3.4	8.3	2.87	3.17
Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	30.0	13.5	24.6	16.9	22.4	25.3	15.5	24.0	7.5	20.3	2.46	3.21
Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	19.4	9.6	26.0	20.5	35.1	40.1	17.4	25.2	2.1	4.6	2.57	2.95
Peraturan di UTM adalah berseesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	9.7	6.4	22.5	11.1	39.2	42.2	22.5	27.9	6.0	12.4	2.93	3.29
Purata Min											2.84	3.20

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Berdasarkan jadual di atas, didapati dua pemboleh ubah yang mempunyai jurang min yang besar antara pelajar tahun akhir dan pelajar tahun satu. Pelajar tahun akhir “tidak bersetuju” dengan kenyataan “Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi dengan nilai purata min sebanyak 2.46 manakala pelajar tahun satu pula menyatakan “agak setuju” dengan kenyataan tersebut dengan purata min sebanyak 3.21. Ini disebabkan oleh pelajar tahun akhir mendapati, kad matrik yang disediakan oleh UTM masih ketinggalan berbanding penggunaan kad matrik di universiti tempatan yang lain yang bercirikan teknologi terkini atau ‘smartcard’. Bagi mereka, kad matrik merupakan identiti pelajar sepanjang berada di IPT, dan harus menonjolkan identiti dan status IPT tersebut di mata masyarakat yang lain.

Selain itu, pelajar tahun akhir juga menyatakan “tidak bersetuju” dengan komponen “makmal komputer berteknologi terkini” dengan purata min 2.78 berbanding pelajar tahun satu yang mempunyai purata min 3.11. Makmal komputer merupakan kemudahan yang penting bagi pelajar mencari maklumat terkini dan mengakses internet bagi melancarkan pembelajaran mereka tambahan lagi dengan sistem pendaftaran on-line dan proses pembelajaran maya hari ini.

Secara keseluruhannya, purata min bagi pelajar tahun akhir adalah 2.84 manakala purata min bagi pelajar tahun satu adalah 3.20. **Min keseluruhan bagi aspek ini adalah 3.02.**

D. Kemudahan Sokongan Di UTM

Aspek terakhir dalam menilai kualiti perkhidmatan dan kemudahan di UTM adalah kemudahan sokongan di UTM. Terdapat lebih kurang 8 pembolehubah yang terlibat dalam aspek ini seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4.17.

Jadual 4.17: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Aspek Yang di Tentukan (N – 1562)

Perkara	Peratus (%)										Min	
	1		2		3		4		5		A	S
	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S		
Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	13.9	9.5	22.1	21.8	36.6	40.7	23.2	21.9	4.2	6.1	2.82	2.93
Kafeteria di UTM adalah mencukupi	6.0	4.3	15.2	19.6	38.1	34.7	36.3	31.8	4.3	9.6	3.18	3.23
Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	10.0	8.4	23.7	20.4	40.1	36.0	21.8	30.3	4.5	4.9	2.87	3.03
Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	18.0	11.1	25.3	28.3	35.8	32.3	18.6	24.5	2.4	3.8	2.62	2.81
Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	9.4	10.9	26.9	22.9	37.5	35.2	21.6	23.0	4.6	8.0	2.85	2.94
Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	5.6	2.5	14.4	11.9	37.5	35.7	32.5	39.0	10.0	10.9	3.27	3.44
Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	9.7	5.8	20.3	11.5	45.1	45.6	21.0	29.4	3.9	7.8	2.89	3.22
Perkhidmatan ATM mencukupi	20.6	21.2	33.4	33.7	28.7	23.5	13.5	17.6	3.8	4.0	2.47	2.5
Purata Min											2.87	3.01

Skala: 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Agak Setuju, 4-Setuju, 5-Sangat Setuju

A = Tahun Akhir, S = Tahun Satu

Berdasarkan jadual di atas, komponen “perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik” merupakan komponen yang mempunyai jurang min yang besar antara pelajar tahun akhir (min = 2.89) dengan pelajar tahun satu (min = 3.22). Ini disebabkan oleh perkhidmatan kaunseling kebanyakannya di berikan kepada pelajar tahun satu memandangkan mereka masih baru di sini. Perkara-perkara yang berkaitan dengan kafeteria dan perkhidmatan ATM juga mendapat penilaian yang rendah dari kedua-dua pelajar tahun akhir dan pelajar tahun satu, dengan purata min kurang dari 3.

Min keseluruhan bagi aspek ini adalah 2.94 di mana purata min bagi pelajar tahun akhir adalah 2.87 dan 3.01 bagi purata min tahun satu.

4.3.4 Kesimpulan

Berdasarkan analisis tahap kepuasan pelajar di atas, didapati pelajar tahun satu dan pelajar tahun akhir lebih berpuas hati kepada perkara-perkara dalam kriteria keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran berbanding dua kriteria yang lain dengan min keseluruhan 3.69. Kriteria ini terdiri daripada faktor *functional* seperti yang dinyatakan oleh Oldfield dan Baron (1996). Ini menunjukkan pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan utama yang ditawarkan oleh UTM, dan secara langsung mereka lebih banyak memerlukan kemudahan dan perkhidmatan sokongan berbanding perkhidmatan utama. UTM perlu sentiasa membuat pembaikan dan pemantauan secara terperinci terhadap perkhidmatan utama yang merangkumi pengendalian pengajaran dan pembelajaran.

Sebaliknya tahap kepuasan pelajar terhadap perkara-perkara yang berada dalam kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar dan kualiti fasiliti dan perkhidmatan di mana masing-masing mendapat min keseluruhan 3.04 dan 3.08. Dua kriteria ini terletak dalam faktor *Requisite* dan *Acceptable* (Oldfield dan Baron, 1996). Kriteria ini masih berada di tahap yang rendah mungkin disebabkan oleh UTM hanya menyediakan perkhidmatan dan kemudahan sekadar mencukupi sahaja dan seterusnya tidak memuaskan hati pelajar-pelajar. Kemudahan dan perkhidmatan sokongan seperti kemudahan tempat letak kenderaan, perkhidmatan ATM dan pengangkutan bas masih tidak mencukupi dan memerlukan penyelenggaraan secara berterusan dan berkala. Kebanyakan pelajar-pelajar memberikan tahap kepuasan yang rendah memandangkan mereka menghadapi banyak masalah semasa menggunakan kemudahan dan perkhidmatan tersebut. Malah, UTM juga kurang menitikberatkan kemudahan dan perkhidmatan sokongan kerana memikirkan aspek-aspek ini kurang meyumbang ke arah kualiti dalam pendidikan tinggi.

4.4 ANALISIS PENILAIAN TERHADAP KUALITI PENDIDIKAN TINGGI BERDASARKAN FAKULTI

Analisis penilaian terhadap kualiti pendidikan tinggi di buat berdasarkan fakulti bagi menilai sejauh mana mutu dan kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang diperolehi oleh setiap pelajar di fakulti yang terlibat. Malah, analisis ini juga bagi menilai sejauh mana pelajar-pelajar di dalam fakulti yang berbeza memberikan nilai tahap kepuasan terhadap elemen yang berbeza. Maka, pengkaji dapat menilai aspek yang perlu dititik beratkan bagi fakulti yang berlainan.

4.4.1 Fakulti Alam Bina

Terdapat sebanyak 247 responden yang telah di soal selidik dalam fakulti alam bina. Daripada jumlah responden ini, 100 orang adalah responden lelaki dan selebihnya adalah responden perempuan. Manakala terdapat 185 orang (74.9%) adalah responden yang terdiri daripada tahun satu. Selebihnya adalah responden daripada tahun akhir (62 orang).

Jadual 4.18 menunjukkan nilai min bagi keseluruhan pembolehubah yang telah disenaraikan bagi menilai kualiti pendidikan tinggi bagi pelajar-pelajar di Fakulti Alam Bina. Secara keseluruhannya, **min keseluruhannya adalah 3.37.**

Jadual 4.18: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 1562) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di Fakulti Alam Bina

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
PENGENDALIAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN				
Subjek dan sistem pembelajaran				
1. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.58	3.9	-0.32	3.82
2. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.73	3.76	-0.03	3.75
3. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.44	4.04	-0.6	3.89
4. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.79	3.84	-0.05	3.83
5. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	3.21	3.82	-0.61	3.66
6. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	3.1	3.84	-0.74	3.65
7. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	4.0	4.14	-0.14	4.1
8. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	4.03	4.18	-0.15	4.14
9. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.56	3.93	-0.37	3.84
10. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	4.13	4.12	+0.01	4.13
11. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	3.48	3.81	-0.33	3.72
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.73	3.89	-0.16	3.85
13. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	3.42	3.41	+0.01	3.41
Min Purata	3.63	3.57		3.6
Pensyarah				
14. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.61	3.49	+0.12	3.52
15. Pensyarah sentiasa menepati masa	3.52	3.37	+0.15	3.4
16. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.97	4.22	-0.25	4.15

**Jadual 4.18: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 1562)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FAB (samb...)**

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
17. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.65	3.59	+0.06	3.61
18. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.68	3.46	+0.22	3.52
19. Pensyarah mudah ditemui	2.94	2.82	+0.12	2.85
20. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	2.77	3.54	-0.77	3.35
21. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.4	3.83	-0.43	3.72
22. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.48	3.64	-0.16	3.6
23. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	3.26	3.57	-0.31	3.49
24. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	3.35	4.19	-0.84	3.98
Min Purata	3.42	3.61		3.51
Pelajar				
25. Wujud hubungan baik antara pelajar	3.98	3.65	+0.33	3.74
26. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.82	3.65	+0.17	3.70
Min Purata	3.9	3.65		3.77
KUALITI PERKHIDMATAN KEPADA PELAJAR				
Staf Sokongan Dalam Fakulti				
27. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	2.92	3.02	-0.1	2.99
28. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	3.13	3.14	-0.01	3.14
29. Staf sokongan yang cekap	2.97	3.02	-0.05	3.0
Min Purata	3.01	3.06		3.04
Bilik Kuliah Dan Makmal				
30. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	3.26	3.41	-0.15	3.37
31. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	2.9	3.3	-0.4	3.2
32. Peralatan di makmal adalah mencukupi	2.94	3.3	-0.36	3.21
33. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	2.85	3.22	-0.37	3.13
Min Purata	2.98	3.3		3.14
Fakulti				
34. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.44	3.7	-0.26	3.63
35. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	3.05	3.49	-0.44	3.38
36. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	3.06	3.53	-0.47	3.41
37. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	2.94	3.33	-0.39	3.23
38. Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	2.82	3.39	-0.57	3.25
39. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.48	3.08	-0.6	2.93
Min Purata	2.96	3.42		3.19

**Jadual 4.18: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 1562)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FAB (samb...)**

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
KUALITI FASILITI DAN PERKHIDMATAN				
Asrama/Kolej				
40. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.26	3.21	+0.05	3.22
41. Kelengkapan di kolej adalah baik	3.18	2.99	+0.19	3.04
42. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	3.24	2.96	+0.28	3.03
Min Purata	3.23	3.05		3.14
Sistem Pengangkutan Lalulintas				
43. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	2.92	3.29	-0.37	3.2
44. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	2.89	2.89	-	2.89
45. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	2.77	2.86	-0.09	2.84
46. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	2.44	3.07	-0.63	2.91
Min Purata	2.75	3.02		2.88
Kemudahan di UTM dan lain-lain				
47. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	2.94	3.37	-0.43	3.26
48. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.08	3.49	-0.41	3.39
49. Makmal komputer mencukupi	2.69	3.29	-0.6	3.14
50. Makmal komputer berteknologi terkini	2.55	3.29	-0.74	3.1
51. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	2.74	3.31	-0.57	3.17
52. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	2.58	3.35	-0.77	3.15
53. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	2.69	3.35	-0.66	3.18
54. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.39	3.1	-0.71	2.92
55. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.24	3.0	-0.76	2.81
56. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	2.63	3.46	-0.83	3.26
Min Purata	2.65	3.30		2.97
Kemudahan sokongan di UTM				
57. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	2.63	3.11	-0.48	2.99
58. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	2.92	3.3	-0.38	3.2
59. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	2.92	3.18	-0.26	3.11
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.87	3.22	-0.35	3.13
61. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	2.97	3.37	-0.4	3.27
62. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.27	3.45	-0.18	3.4
63. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	2.84	3.46	-0.62	3.22
64. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.45	3.35	-0.9	2.5
Min Purata	2.86	3.31		3.08
MIN KESELURUHAN				3.37

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

Berdasarkan jadual di atas, beberapa pembolehubah didapati mempunyai nilai yang jauh berbeza antara responden pelajar tahun akhir dan pelajar tahun satu. Antara pembolehubah tersebut adalah:

- i. Perkhidmatan ATM mencukupi (perbezaan min = -0.9)
- ii. Kad Matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi (perbezaan min = -0.71)
- iii. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata (perbezaan min = -0.77)
- iv. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi (perbezaan min = -0.84)

Di antara 64 pembolehubah yang telah dinyatakan, 5 pembolehubah yang mendapat nilai paling rendah adalah:

- i. Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.5)
- ii. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP (min = 2.81)
- iii. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa (min = 2.84)
- iv. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa (min = 2.89)
- v. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.9)

4.4.2 Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia

Daripada soal selidik yang telah dilakukan, terdapat sebanyak 468 orang responden yang terlibat terdiri daripada 275 orang atau 58.8% pelajar tahun satu dan selebihnya adalah pelajar tahun akhir (193 orang/41.2%). Daripada keseluruhan jumlah responden ini, seramai 350 orang (74.8%) adalah terdiri daripada responden perempuan manakala selebihnya adalah responden lelaki. Penilaian skor min bagi responden dari fakulti ini telah dilakukan seperti dalam Jadual 4.19 di mana **min keseluruhan** bagi semua pembolehubah terlibat adalah **3.23**.

Jadual 4.19: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 468) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di Di FPPSM

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
PENGENDALIAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN				
Subjek dan sistem pembelajaran				
1. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.31	3.44	-0.13	3.39
2. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.27	3.49	-0.22	3.4
3. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.75	3.76	-0.01	3.76

Jadual 4.19: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 468) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FPPSM (samb...)

Pembolehkan	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
4. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.55	3.89	-0.34	3.75
5. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	3.80	3.47	+0.33	3.61
6. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	3.67	3.51	+0.16	3.58
7. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	4.53	3.61	+0.92	3.99
8. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	4.17	3.82	+0.35	3.96
9. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.38	3.43	-0.05	3.41
10. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	4.31	3.69	+0.62	3.94
11. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	3.49	3.67	-0.18	3.6
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.57	3.63	-0.06	3.6
13. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	2.76	3.05	-0.29	2.93
Min Purata	3.65	3.57		3.61
Pensyarah				
14. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.32	3.69	-0.37	3.54
15. Pensyarah sentiasa menepati masa	3.23	3.45	-0.22	3.36
16. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.73	3.83	-0.1	3.79
17. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.60	3.58	+0.02	3.59
18. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.57	3.83	-0.26	3.69
19. Pensyarah mudah ditemui	2.67	2.89	-0.22	2.8
20. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.40	3.63	-0.23	3.53
21. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.42	3.76	-0.34	3.62
22. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.39	3.69	-0.3	3.56
23. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	3.23	3.63	-0.4	3.46
24. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	3.71	4.07	-0.36	3.92
Min Purata	3.38	3.64		3.51
Pelajar				
25. Wujud hubungan baik antara pelajar	3.84	4.03	-0.19	3.95
26. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.63	3.89	-0.26	3.78
Min Purata	3.73	3.96		3.85
KUALITI PERKHIDMATAN KEPADA PELAJAR				
Staf Sokongan Dalam Fakulti				
27. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	2.84	3.35	-0.51	3.14
28. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	3.01	3.27	-0.26	3.16
29. Staf sokongan yang cekap	2.75	3.05	-0.3	2.93
Min Purata	2.87	3.22		3.05
Bilik Kuliah Dan Makmal				
30. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	2.66	2.81	-0.15	2.75

Jadual 4.19: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 468) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FPPSM (samb...)

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
31. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	2.71	3.03	-0.32	2.9
32. Peralatan di makmal adalah mencukupi	2.62	3.07	-0.45	2.88
33. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	2.56	3.17	-0.61	2.92
Min Purata	2.64	3.02		2.83
Fakulti				
34. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.55	3.58	-0.03	3.57
35. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	2.87	3.38	-0.51	3.17
36. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	3.18	3.14	+0.04	3.16
37. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	2.84	3.23	-0.39	3.07
38. Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	2.33	2.64	-0.31	2.51
39. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.66	3.12	-0.46	2.93
Min Purata	2.91	3.15		3.05
KUALITI FASILITI DAN PERKHIDMATAN				
Asrama/Kolej				
40. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.49	3.43	+0.06	3.46
41. Kelengkapan di kolej adalah baik	3.68	3.22	+0.46	3.41
42. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	3.64	3.21	+0.43	3.39
Min Purata	3.60	3.28		3.44
Sistem Pengangkutan Lalulintas				
43. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	2.96	3.25	-0.29	3.13
44. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	2.74	2.8	-0.06	2.77
45. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	2.67	2.64	+0.03	2.65
46. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	1.85	2.51	-0.66	2.24
Min Purata	2.55	2.8		2.64
Kemudahan di UTM dan lain-lain				
47. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	2.82	3.12	-0.3	3.0
48. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.15	3.21	-0.06	3.18
49. Makmal komputer mencukupi	2.68	3.08	-0.4	2.92
50. Makmal komputer berteknologi terkini	2.93	3.29	-0.36	3.14
51. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	2.80	3.31	-0.51	3.1
52. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	3.02	3.17	-0.15	3.11
53. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	2.85	2.93	-0.08	2.9
54. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.29	3.17	-0.88	2.9
55. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.25	2.93	-0.68	2.65
56. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	2.90	3.33	-0.43	3.09
Min Purata	2.77	3.15		2.96

Jadual 4.19: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 468) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FPPSM (samb...)

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
Kemudahan sokongan di UTM				
57. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	2.76	2.92	-0.16	2.85
58. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	3.32	3.26	+0.06	3.28
59. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	2.81	2.93	-0.12	2.88
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.61	2.67	-0.06	2.64
61. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	2.86	2.9	-0.04	2.88
62. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.10	3.35	-0.25	3.24
63. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	2.69	3.15	-0.46	2.96
64. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.21	2.39	-0.18	2.31
Min Purata	2.79	2.95		2.87
MIN KESELURUHAN				3.23

Sumber: *Kajian Penyelidik, 2004*

Berdasarkan jadual di atas, terdapat tiga pembolehubah yang mempunyai nilai min yang paling rendah di mana ianya merupakan komponen penting dalam keperluan pelajar di IPT. Tiga pembolehubah tersebut adalah:

- i. **Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.31)**
- ii. **Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.24)**
- iii. **Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik (min = 2.51)**

4.4.3 Fakulti Pendidikan

Terdapat seramai 182 orang responden yang terlibat dalam soal selidik kajian ini daripada fakulti pendidikan. Daripada jumlah ini, 112 orang atau 61.5% adalah terdiri daripada pelajar tahun akhir. Manakala selebihnya (70 orang) adalah responden tahun satu. 116 orang (63.7%) adalah responden perempuan manakala selebihnya adalah pelajar lelaki (36.3%).

Jadual 4.20 menunjukkan nilai min yang telah diperolehi daripada analisis ke atas responden bagi menilai pembolehubah-pembolehubah yang menentukan kualiti pendidikan tinggi di UTM. Min keseluruhan bagi fakulti ini adalah 3.11.

**Jadual 4.20: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 182)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di Fakulti Pendidikan**

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
PENGENDALIAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN				
Subjek dan sistem pembelajaran				
1. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.39	3.40	-0.01	3.4
2. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.35	3.20	+0.15	3.29
3. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	4.03	3.91	+0.21	3.98
4. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.69	3.63	+0.06	3.66
5. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	3.18	3.36	-0.18	3.25
6. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	3.13	3.29	-0.16	3.19
7. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	3.71	3.50	+0.21	3.63
8. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	3.92	3.74	+0.18	3.85
9. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.06	3.66	-0.6	3.85
10. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	3.46	4.37	-0.91	3.29
11. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	3.24	3.47	-0.23	3.81
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.26	3.66	-0.4	3.33
13. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	2.73	3.13	-0.4	3.41
Min Purata	3.39	3.56		3.47
Pensyarah				
14. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.60	3.86	-0.26	3.7
15. Pensyarah sentiasa menepati masa	3.13	3.70	-0.57	3.35
16. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.51	4.13	-0.62	3.75
17. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.40	3.79	-0.39	3.55
18. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.47	3.81	-0.34	3.6
19. Pensyarah mudah ditemui	2.79	3.19	-0.4	2.94
20. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.18	3.61	-0.43	3.35
21. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.07	3.70	-0.63	3.31
22. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.43	3.63	-0.2	3.51
23. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	3.30	3.66	-0.36	3.44
24. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	3.57	4.04	-0.47	3.75
Min Purata	3.31	3.73		3.52
Pelajar				
25. Wujud hubungan baik antara pelajar	3.88	4.04	+0.34	3.94
26. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.79	3.67	+0.12	3.75
Min Purata	3.83	3.85		3.84

Jadual 4.20: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 182) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di Fak. Pendidikan (samb...)

Pembolehkan	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
KUALITI PERKHIDMATAN KEPADA PELAJAR				
Staf Sokongan Dalam Fakulti				
27. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	2.41	2.07	+0.34	2.28
28. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	2.61	2.07	+0.54	2.4
29. Staf sokongan yang cekap	2.55	2.17	+0.38	2.41
Min Purata	2.52	2.10		2.31
Bilik Kuliah Dan Makmal				
30. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	3.10	2.54	+0.56	2.88
31. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	2.86	2.49	+0.37	2.71
32. Peralatan di makmal adalah mencukupi	3.01	2.80	+0.21	2.93
33. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	2.98	2.90	+0.08	2.95
Min Purata	2.98	2.68		2.83
Fakulti				
34. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.24	2.81	+0.43	3.08
35. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	2.44	1.94	+0.5	2.25
36. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	2.71	2.51	+0.2	2.64
37. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	2.81	2.43	+0.38	2.66
38. Fakulti menyediakan tempat mengulangaji pelajaran dan berehat yang baik	2.70	2.66	+0.04	2.68
39. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.54	2.64	-0.1	2.58
Min Purata	2.74	2.50		2.62
KUALITI FASILITI DAN PERKHIDMATAN				
Asrama/Kolej				
40. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.64	3.27	+0.37	3.45
41. Kelengkapan di kolej adalah baik	3.89	3.13	+0.76	3.51
42. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	3.93	3.17	+0.76	3.55
Min Purata	3.82	3.19		3.50
Sistem Pengangkutan Lalulintas				
43. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	2.88	3.21	-0.33	3.01
44. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	2.85	2.87	-0.02	2.86
45. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	2.67	2.87	-0.2	2.75
46. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	1.99	2.74	-0.75	2.28
Min Purata	2.60	2.92		2.96
Kemudahan di UTM dan lain-lain				
47. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	2.79	3.03	-0.24	2.88
48. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.01	3.07	-0.06	3.03
49. Makmal komputer mencukupi	2.68	2.66	+0.02	2.67
50. Makmal komputer berteknologi terkini	2.67	2.73	-0.06	2.69
51. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	2.66	3.06	-0.4	2.81
52. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	2.85	3.16	-0.31	2.97

Jadual 4.20: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 182) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di Fak. Pendidikan (samb...)

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
53. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	2.65	3.06	-0.41	2.81
54. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.74	3.07	-0.33	2.87
55. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.82	2.83	-0.01	2.82
56. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	3.06	3.17	-0.11	3.1
Min Purata	2.79	2.98		2.88
Kemudahan sokongan di UTM				
57. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	2.87	2.87	-	2.87
58. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	3.08	3.17	-0.09	3.12
59. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	2.67	2.73	-0.06	2.69
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.64	2.70	-0.06	2.66
61. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	2.65	2.81	-0.16	2.71
62. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.53	3.64	-0.11	3.57
63. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	3.16	3.34	-0.18	3.23
64. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.33	2.54	-0.21	2.41
Min Purata	2.87	2.97		2.92
			MIN KESELURUHAN	3.11

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

Enam pembolehubah yang mempunyai nilai min terendah adalah:

- i. **Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan (min = 2.25)**
- ii. **Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.28)**
- iii. **Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra (min = 2.28)**
- iv. **Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar (min = 2.4)**
- v. **Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.41)**
- vi. **Staf sokongan yang cekap (min = 2.41)**

4.4.4 Fakulti Kejuruteraan Awam

Berdasarkan soal selidik yang telah dibuat, terdapat 323 orang responden yang terlibat dalam analisis ini iaitu 226 orang (70%) daripadanya adalah pelajar tahun akhir. Manakala selebihnya adalah pelajar tahun satu (97 orang/30%).

Jadual 4.21 menunjukkan nilai min yang telah ditentukan oleh responden terhadap 64 pembolehubah yang terlibat dalam menilai kualiti pendidikan tinggi di UTM. **Min keseluruhan bagi fakulti ini adalah 3.46.**

**Jadual 4.21: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 226)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FKA**

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
PENGENDALIAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN				
Subjek dan sistem pembelajaran				
1. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.67	3.68	-0.01	3.67
2. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.57	3.8	-0.23	3.64
3. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.91	3.84	+0.07	3.89
4. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.27	3.47	-0.2	3.33
5. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	3.68	3.94	-0.26	3.76
6. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	3.56	3.68	-0.12	3.6
7. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	4.35	4.09	+0.26	4.27
8. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	3.9	3.8	+0.1	3.87
9. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.66	3.75	-0.09	3.69
10. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	3.97	4.05	-0.08	4.0
11. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	3.69	3.67	+0.02	3.68
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.81	3.82	-0.01	3.82
13. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	3.28	3.37	-0.09	3.31
Min Purata	3.72	3.76		3.74
Pensyarah				
14. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.81	3.84	-0.03	3.82
15. Pensyarah sentiasa menepati masa	3.83	3.85	-0.02	3.84
16. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.94	3.98	-0.04	3.95
17. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.83	3.91	-0.08	3.85
18. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.79	3.94	-0.15	3.83
19. Pensyarah mudah ditemui	3.14	3.38	-0.24	3.21
20. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.52	3.68	-0.16	3.57
21. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.75	3.79	-0.04	3.76
22. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.71	3.87	-0.16	3.76
23. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	3.62	3.79	-0.17	3.67
24. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	4.02	3.98	+0.04	4.01
Min Purata	3.72	3.82		3.77
Pelajar				
25. Wujud hubungan baik antara pelajar	4.15	4.2	-0.05	4.17
26. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.71	3.8	-0.09	3.74
Min Purata	3.93	4.0		3.96

Jadual 4.21: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 226) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FKA (samb...)

Pembolehkan	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
KUALITI PERKHIDMATAN KEPADA PELAJAR				
Staf Sokongan Dalam Fakulti				
27. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	3.16	3.28	-0.12	3.2
28. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	3.48	3.49	-0.01	3.49
29. Staf sokongan yang cekap	3.35	3.31	+0.04	3.33
Min Purata	3.33	3.36		3.35
Bilik Kuliah Dan Makmal				
30. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	3.08	3.02	+0.06	3.07
31. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	3.0	2.96	+0.04	2.99
32. Peralatan di makmal adalah mencukupi	3.31	3.29	+0.02	3.3
33. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	3.5	3.44	+0.06	3.49
Min Purata	3.22	3.18		3.20
Fakulti				
34. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.64	3.62	+0.02	3.63
35. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	3.32	3.41	-0.09	3.35
36. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	3.39	3.31	+0.08	3.37
37. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	3.22	3.24	-0.02	3.23
38. Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	3.1	3.09	+0.01	3.1
39. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.98	2.98	-	2.98
Min Purata	3.27	3.27		3.27
KUALITI FASILITI DAN PERKHIDMATAN				
Asrama/Kolej				
40. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.88	4.0	-0.12	3.92
41. Kelengkapan di kolej adalah baik	4.11	4.15	-0.04	4.12
42. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	4.09	4.13	-0.04	4.1
Min Purata	4.02	4.09		4.05
Sistem Pengangkutan Lalulintas				
43. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	3.3	3.36	-0.06	3.32
44. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	3.2	3.21	-0.01	3.2
45. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	3.2	3.11	+0.09	3.17
46. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	2.52	2.48	+0.04	2.51
Min Purata	3.05	3.06		3.05
Kemudahan di UTM dan lain-lain				
47. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	3.19	2.95	+0.24	3.12
48. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.23	3.13	+0.1	3.2
49. Makmal komputer mencukupi	3.09	3.11	-0.02	3.1
50. Makmal komputer berteknologi terkini	3.06	2.88	+0.18	3.01
51. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	3.57	3.51	+0.06	3.55
52. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	3.33	3.2	+0.13	3.29

Jadual 4.21: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N =226) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FKA (samb...)

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
53. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	3.25	3.07	+0.18	3.2
54. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.74	2.75	-0.01	2.74
55. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.89	2.85	+0.04	2.88
56. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	3.29	3.11	+0.18	3.24
Min Purata	3.16	3.06		3.11
Kemudahan sokongan di UTM				
57. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	3.23	3.01	+0.22	3.16
58. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	3.37	3.28	+0.09	3.34
59. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	3.18	3.21	-0.03	3.19
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.72	2.58	+0.14	2.68
61. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	3.14	2.99	+0.15	3.09
62. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.36	3.23	+0.13	3.32
63. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	3.06	2.84	+0.22	2.99
64. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.86	2.73	+0.13	2.82
Min Purata	3.12	2.98		3.05
			MIN KESELURUHAN	3.46

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

Berdasarkan jadual di atas, 5 pembolehubah yang mempunyai nilai min paling rendah serta perlu di beri perhatian adalah:

- i. **Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.51)**
- ii. **Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan (min = 2.68)**
- iii. **Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi (min = 2.74)**
- iv. **Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.82)**
- v. **Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik (min = 2.98)**

4.4.5 Fakulti Kejuruteraan Elektrik

Sebanyak 342 responden telah disoal selidik di fakulti kejuruteraan elektrik di mana seramai 172 orang (50.3%) responden pelajar tahun satu dan 170 orang (49.7%) responden pelajar tahun akhir. Daripada jumlah ini, 130 (38%) merupakan responden perempuan manakala selebihnya (212 orang/62%) merupakan responden lelaki. Responden lelaki mewakili majoriti

kumpulan responden memandangkan bidang ini merupakan antara bidang kursus yang mempunyai bilangan pelajar lelaki melebihi pelajar perempuan.

Jadual 4.22 menunjukkan nilai min yang telah dibuat oleh pelajar-pelajar fakulti FKE dalam menilai kualiti pendidikan tinggi di UTM. Secara keseluruhannya, **min keseluruhan bagi semua pembolehubah yang berkaitan adalah 3.20.**

Jadual 4.22: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N = 342) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FKE

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
PENGENDALIAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN				
Subjek dan sistem pembelajaran				
1. Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.0	3.63	-0.63	3.32
2. Penyediaan kelas tutorial adalah relevan	3.29	3.73	-0.44	3.51
3. Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan	3.14	4.08	-0.94	3.61
4. Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan	3.23	3.98	-0.75	3.61
5. Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar	2.95	3.49	-0.54	3.23
6. Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar	2.9	3.42	-0.52	3.16
7. Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus	4.05	3.98	+0.02	4.01
8. Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu	3.86	3.99	-0.13	3.93
9. Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran	3.08	3.84	-0.76	3.46
10. Perlu menggalakkan penggunaan Bahasa Inggeris yang lebih meluas dalam pengajaran	4.05	4.24	-0.19	4.15
11. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif	2.86	4.1	-1.24	3.49
12. Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus	3.35	4.05	-0.7	3.7
13. Sistem penasihat akademik adalah berkesan	2.86	3.1	-0.24	2.98
Min Purata	3.28	3.82		3.55
Pensyarah				
14. Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar	3.28	3.92	-0.64	3.6
15. Pensyarah sentiasa menepati masa	2.92	3.7	-0.78	3.32
16. Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai	3.51	4.03	-0.52	3.77

**Jadual 4.22: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N =342)
Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FKE (samb...)**

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
17. Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan	3.27	3.81	-0.54	3.54
18. Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.28	3.95	-0.67	3.62
19. Pensyarah mudah ditemui	2.5	3.12	-0.62	2.81
20. Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata	3.04	3.72	-0.68	3.38
21. Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik	3.08	3.68	-0.6	3.38
22. Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah	3.32	3.95	-0.63	3.64
23. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar	2.85	3.85	-1.0	3.35
24. Pensyarah tidak menggunakan pelajar untuk kepentingan peribadi	3.54	4.03	-0.49	3.79
Min Purata	3.14	3.79		3.46
Pelajar				
25. Wujud hubungan baik antara pelajar	3.66	4.08	-0.42	3.87
26. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	4.06	3.95	+0.11	4.01
Min Purata	3.86	4.02		3.94
KUALITI PERKHIDMATAN KEPADA PELAJAR				
Staf Sokongan Dalam Fakulti				
27. Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra	2.72	3.33	-0.61	3.03
28. Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar	2.86	3.48	-0.62	3.18
29. Staf sokongan yang cekap	2.83	3.42	-0.59	3.13
Min Purata	2.80	3.41		3.11
Bilik Kuliah Dan Makmal				
30. Bilik kuliah yang kondusif (selesa)	2.88	2.98	-0.1	2.93
31. Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi	2.52	2.7	-0.18	2.61
32. Peralatan di makmal adalah mencukupi	2.62	3.47	-0.85	3.04
33. Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/ teknologi masakini	2.4	3.37	-0.97	2.89
Min Purata	2.61	3.13		2.87
Fakulti				
34. Pejabat fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas	3.39	3.62	-0.23	3.5
35. Kaunter fakulti adalah mesra pelanggan	2.83	3.27	-0.44	3.05
36. Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian ISO	2.78	3.52	-0.74	3.15
37. Kemudahan awam di fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya)	3.05	3.22	-0.17	3.13
38. Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik	2.63	2.65	-0.02	2.64
39. Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik	2.29	2.30	-0.01	2.47
Min Purata	2.83	3.10		2.96
KUALITI FASILITI DAN PERKHIDMATAN				
Asrama/Kolej				
40. Keselamatan di kolej adalah terjamin	3.29	3.49	-0.2	3.39
41. Kelengkapan di kolej adalah baik	3.54	3.31	+0.23	3.43

Jadual 4.22: Perbezaan Kualiti Pendidikan Tinggi Di UTM Berdasarkan Purata Skor (N =342) Bagi Pelajar Tahun Akhir dan Tahun Satu Di FKE (samb...)

Pembolehubah	Tahun Akhir	Tahun Satu	Perbezaan	Purata Min
	Skor Min ^a	Skor Min ^b		
42. Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik	3.42	3.15	+0.27	3.29
Min Purata	3.42	3.32		3.37
Sistem Pengangkutan Lalulintas				
43. Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik	3.01	3.24	-0.23	3.13
44. Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi	2.88	3.1	-0.22	2.99
45. Sistem pengangkutan bas yang menepati masa	2.72	2.67	+0.05	2.7
46. Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi	1.99	2.83	-0.83	2.41
Min Purata	2.65	2.96		2.81
Kemudahan di UTM dan lain-lain				
47. Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik	2.63	3.37	-0.74	3.0
48. Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik	3.07	3.57	-0.5	3.32
49. Makmal komputer mencukupi	2.65	2.76	-0.11	2.71
50. Makmal komputer berteknologi terkini	2.38	2.91	-0.53	2.65
51. Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus	2.84	3.7	-0.86	3.27
52. Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses	2.68	3.42	-0.74	3.05
53. Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa	2.59	3.47	-0.88	3.03
54. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi	2.11	3.43	-1.32	2.77
55. Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP	2.46	3.02	-0.56	2.74
56. Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT	2.5	3.33	-0.83	2.92
Min Purata	2.59	3.30		2.95
Kemudahan sokongan di UTM				
57. Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar	2.36	2.76	-0.4	2.56
58. Kafeteria di UTM adalah mencukupi	2.92	3.1	-0.18	3.01
59. Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria	2.64	3.05	-0.41	2.85
60. Makanan/menu di kafeteria adalah berpatutan	2.4	2.8	-0.4	2.6
61. Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan	2.55	2.58	-0.03	2.56
62. Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik	3.16	3.62	-0.46	3.39
63. Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik	2.74	3.35	-0.61	3.04
64. Perkhidmatan ATM mencukupi	2.33	2.5	-0.17	2.42
Min Purata	2.64	2.97		2.82
MIN KESELURUHAN				3.20

Sumber: Kajian Penyelidik, 2004

Berdasarkan jadual di atas, terdapat tiga komponen yang mempunyai perbezaan min yang ketara antara responden pelajar tahun akhir dengan responden pelajar tahun satu iaitu:

- i. Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi (perbezaan min = - 1.32)

- ii. Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif (perbezaan min = -1.24)
- iii. Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar (perbezaan min = -1.0)

Selain itu, hasil analisis mendapati, terdapat 5 pembolehubah yang telah dikenalpasti sebagai komponen yang perlu di ambil berat di mana komponen-komponen mempunyai nilai min yang paling rendah diantara 64 pembolehubah. Pembolehubah tersebut adalah:

- i. **Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi (min = 2.41)**
- ii. **Perkhidmatan ATM mencukupi (min = 2.42)**
- iii. **Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik (min = 2.47)**
- iv. **Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar (min = 2.56)**
- v. **Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan (min = 2.56)**

4.4.6 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dibuat terhadap fakulti-fakulti yang terlibat dalam kajian ini, didapati terdapat beberapa elemen pembolehubah yang menjadi tumpuan utama dalam peningkatan kualitinya. Antara elemen pembolehubah yang menjadi tarikan dalam mencapai nilai min yang terendah adalah "Perkhidmatan ATM mencukupi", "Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi", dan "Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi" dan "Makmal komputer fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik".

Maka, dapat dilihat disini bahawa kemudahan sokongan merupakan kemudahan yang perlu dititik beratkan memandangkan ia merupakan kemudahan yang menyokong dan mempengaruhi kehidupan seseorang pelajar atau 'learning experience' di IPT terutamanya di UTM.

Di setengah fakulti seperti Fakulti Pengurusan, pelajar memberi penilaian yang rendah kepada elemen "Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik" (min = 2.51). Manakala di Fakulti Pendidikan pula terdapat penilaian yang rendah terhadap aspek "Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra" (min = 2.28), "Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar" (min = 2.4), dan " Staf sokongan yang cekap" (min = 2.41). Ini mungkin disebabkan oleh terdapatnya pelajar yang lebih dewasa, guru-guru difakulti tersebut yang mempunyai jangkaan (expectation) yang lebih tinggi berbanding dengan fakulti lain.

5.0

RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1 PENGENALAN

Bab ini membincangkan hasil kajian, cadangan, dan kesimpulan. Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi, kajian yang dijalankan telah berjaya mencapai objektif yang telah ditetapkan sebelum kajian dijalankan iaitu :

1. Mengenalpasti kualiti dalam pendidikan tinggi dari perspektif pelajar.
2. Mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap prestasi perkhidmatan yang ditawarkan di utm
3. Mencadangkan langkah-langkah yang mungkin perlu diambil untuk memenuhi kehendak pelajar.

5.2 DAPATAN KAJIAN

5.2.1 Perbincangan

Di akhir perbincangan dalam bab IV, kajian yang dijalankan hanya menumpukan kepada nilai min keseluruhan dan min bagi setiap kriteria yang telah ditetapkan untuk menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan.

5.2.2 Pencapaian Objektif Pertama

Objektif pertama dicapai melalui perbincangan kumpulan fokus dengan pelajar tahun pertama dan tahun akhir. Dari perbincangan fokus tersebut pelajar telah menyuarakan apa yang mereka anggap sebagai kualiti dalam pendidikan tinggi. Perkara-perkara tersebut boleh dikategorikan sebagai:

1. Pengendalian pengajaran dan pembelajaran yang merangkumi
 - Subjek dan sistem pembelajaran
 - Pensyarah

- Pelajar
2. Kualiti perkhidmatan kepada pelajar
 - Staf sokongan dalam Fakulti
 - Bilek kuliah
 - Fakulti
 3. Kualiti fasiliti dan perkhidmatan
 - Asrama/kolej
 - Sistem pengangkutan lalulintas
 - Kemudahan di UTM dan lain-lain
 - Kemudahan sokongan di UTM.

Perbincangan 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

5.2.3 Pencapaian Objektif Kedua

Secara umumnya, objektif kedua iaitu pengenalanpastian tahap kepuasan pelajar terdapat prestasi perkhidmatan yang ditawarkan di UTM dapat dicapai berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi.

Pada keseluruhannya tahap kepuasan pelajar adalah tinggi terhadap kriteria pengendalian pengajaran dan pembelajaran berbanding dengan kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar dan kriteria kualiti fasiliti dan perkhidmatan.

Secara amnya kepuasan pelajar tahun pertama bagi semua elemen kecuali asrama/kolej adalah lebih tinggi berbanding dengan pelajar tahun akhir. Ini adalah kerana jangkaan (expectation) pelajar tahun akhir mengenai kualiti perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan adalah lebih tinggi berbanding dengan pelajar tahun satu. Pelajar tahun satu yang diwajibkan tinggal di asrama kolej mempunyai kepuasan yang sederhana terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan di kolej. Sebaliknya pula kebanyakan pelajar tahun akhir sering memilih untuk tinggal di rumah sewa bagi merasa kehidupan yang lebih bebas.

Berdasarkan taburan min yang diperolehi, kedua-dua kumpulan responden menyatakan "*agak setuju*" dengan hampir semua kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan di fakulti

khususnya dan juga di UTM amnya. Lazimnya, kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan kurang dititikberatkan oleh pihak pengurusan UTM kerana dirasakan tidak penting terhadap kualiti dalam pendidikan tinggi. Ini berlaku kerana pihak fakulti dan UTM sering kali menitikberatkan aspek pengajaran dan pembelajaran untuk melahirkan pelajar yang berkualiti dalam bidang yang diceburi.

Kedua-dua kumpulan responden iaitu pelajar tahun satu dan pelajar tahun akhir "*bersetuju*" dengan kepentingan latihan industri kepada pelajar dengan catatan min skor paling tinggi 3.86 dan 4.21.

5.2.4 Pencapaian Objektif Ketiga

Objektif ketiga merupakan cadangan langkah-langkah yang mungkin perlu diambil oleh pihak fakulti dan UTM untuk memenuhi kehendak dan keperluan pelajar. Cadangan-cadangan ini diperolehi daripada borang soal selidik yang menghendaki responden menyatakan perkara utama yang boleh dilaksanakan oleh UTM dalam meningkatkan kualiti pembelajaran. Di antara cadangan-cadangan yang diterima ialah:

1. Kemudahan perlu lebih banyak dan diselenggara dengan baik. Kemudahan seperti mesin ATM, kawasan rehat dan surau perlu ditambah untuk memudahkan pelajar menggunakannya. Penyelenggaraan yang berkala perlu dibuat bagi memastikan setiap kemudahan itu sentiasa berada pada tahap yang baik.
2. Beberapa kemudahan baru yang dirasakan penting perlu disediakan oleh UTM seperti penyediaan pusat sumber mini di setiap fakulti sebagai kemudahan untuk membuat tesis, memperbanyakkan koperasi yang turut menyediakan kemudahan fotokopi dan yang paling perlu ialah kemudahan makmal computer untuk tujuan mengakses maklumat dan membuat laporan di dalam kawasan fakulti bagi memudahkan pelajar-pelajar membuat tugas yang diberikan oleh pensyarah.
3. Pelajar-pelajar juga mencadangkan supaya tempoh pengajian perlu dipanjangkan bagi membolehkan bilangan kredit yang ditawarkan pada setiap semester dikurangkan supaya tidak membebankan mereka disamping menyusun semula jadual waktu agar lebih sistematik dan mudah diikuti.
4. Pemantauan prestasi pelajar amat perlu dilakukan dengan lebih kerap dan lebih baik agar pelajar-pelajar yang lemah dapat dikenalpasti dan tindakan yang selanjutnya dapat dirancang dan dilaksanakan ini dapat dipraktikkan melalui kelas bimbingan, kem motivasi dan kelas tutorial bagi memastikan mereka mendapat perhatian yang lebih dan seterusnya memastikan mereka dapat mengikuti subjek dan kursus yang

djambil dengan lebih baik.

5. Persediaan kepada bakal graduan amatlah diperlukan oleh semua pelajar terutama sekali kepada pelajar tahun akhir. Di antara cadangan reponden adalah seperti latihan industri, lawatan dan aktiviti luar kepada pelajar. Sebagai contoh latihan industri amat diperlukan oleh semua pelajar kerana ia akan mendedahkan pelajar dengan situasi sebenar dalam alam pekerjaan yang akan datang. Fakulti mestilah sentiasa menilai dari semasa ke semasa perkara-perkara tersebut supaya bakal graduan yang akan dihasilkan adalah berkualiti.
6. Aktiviti persatuan perlulah diberi perhatian kerana dengan menggalakkan pelajar berpersatuan akan dapat mendedahkan pelajar kepada pergaulan yang akrab antara pelajar dan dengan ini ia akan dapat mengeratkan lagi hubungan antara pelajar. Dengan adanya hubungan baik sesama pelajar, ia akan dapat mewujudkan integrasi antara kaum dan seterusnya akan mewujudkan suasana pembelajaran yang lebih harmoni.
7. Sebagai sebuah universiti yang berteknologi tinggi, universiti haruslah mencapai status mereka sebagai berteknologi dengan setiap peralatan yang digunakan berteknologi tinggi. Pelajar berpendapat, pada ketika ini, universiti hanya menumpukan kepada aspek luaran sahaja. Mereka menyatakan bahawa universiti tidak menumpukan kepada teknologi yang biasa seperti penggunaan kad matrik yang canggih serta kemudahan internet yang terkini. Semua ini haruslah diperlukan untuk mencapai status universiti yang berteknologi tinggi.

5.3 KESIMPULAN

Sebagai kesimpulannya, pengalaman pelajar terhadap kualiti pendidikan tinggi di UTM adalah sangat kompleks dan pelajar yang mengikuti pengajian di UTM mempunyai persepsi yang berbeza-beza bergantung kepada situasi dan persekitaran yang mereka telah dan sedang lalui seperti perbezaan tahun pengajian,, perbezaan jantina, perbezaan fakulti dan tempat tinggal. Secara amnya, kajian ini menggunakan nilai min bagi menentukan sejauh mana tahap kepuasan pelajar menggunakan perkhidmatan dan kemudahan di UTM.

Di samping itu, daripada analisis yang telah dibuat, dilihat pelajar tahun satu lebih menumpukan kepada kualiti di fakulti dan tidak melihatnya secara keseluruhan. Ini mungkin terjadi kerana mereka masih kurang berpengalaman berbanding pelajar tahun akhir yang mempunyai pengalaman selama empat atau lima tahun dalam bidang pengajian mereka dan telah melihat kualiti pendidikan tinggi dari semua aspek. Kajian yang melibatkan pelajar tahun satu dan tahun akhir ini juga dapat melihat persepsi pelajar terhadap aspek tertentu kualiti perkhidmatan dan

kemudahan mungkin berubah sejajar dengan peralihan tahun pengajian dan pengalaman yang dilalui mereka.

Secara keseluruhannya, pelajar memberi maklum balas bahawa banyak kemudahan dan perkhidmatan yang tidak diselenggara dengan baik. Di samping itu, pelajar mendapati fakulti dan UTM lebih menumpukan aspek berkaitan pembelajaran yang mana faktor kemudahan dan perkhidmatan sokongan yang boleh mempengaruhi tumpuan pelajar terhadap pembelajaran kurang diberi perhatian.

Secara keseluruhannya tahap kualiti pendidikan tinggi di UTM masih di tahap sederhana dengan min keseluruhan 3.27. Pelajar yang bertindak sebagai responden mempunyai tahap kepuasan yang sederhana terhadap hampir semua aspek yang dikenalpasti. Banyak perkara perlu diperbaiki dan dipertingkatkan agar UTM dilihat sebagai universiti yang peka kepada permintaan pelanggan. UTM harus menitik beratkan perkara yang difikirkan penting oleh pelajar dan perlu melihat kualiti dari perspektif pelajar dan bukan sahaja dari pihak pengurusan.

RUJUKAN

- Aldridge S. and Rowley J. (1998), "Measuring customer satisfaction in higher education".
- Athiyaman, A. (1997) "Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education". . MCB University Press, Vol. 31 No. 7, pp.528-540.
- Band,W.A. (1991). "Creating Value for Customers." Canada : John Wiley & Sons, Inc.
- Berry, L.L. and Parasuraman, a (1991)): "Marketing Services: Competing Through Quality." New York; The Free Press.
- Cronin, J. and Taylor, S.A. (1992), "Measuring service quality: a reexamination and extension". *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp.55-68.
- Cuthbert, P.F. (2000). "Managing service quality in HE: is SERQUAL the answer? Part 1". *Managing Service Quality*, MCB University Press. Vol. 6, pp.11-16.
- Edwards, C.E. (1968). "The Meaning of Quality, Quality Progress" Quality Assurance in Education, MCB University Press
- Enwistle, N.J. & Tait, H. (1990)"Approaches to learning evaluation of teaching, and preference for contrasting academic environments", *Higher Education*, Vol. 19, pp.169-94.
- Hasnizawati bte Hashim (2000) " Suatu tinjauan mengenai persepsi dan imej IPTA dikalangan pelajar : Kajian kes di Universiti Kebangsaan –UKM.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1999). "Principles of Marketing" 8th Ed.: Prentice Hall, International Inc.
- Parasuraman, A ; Berry, L. and Ziethaml, A (1988). "SERQUAL: a multiple scale for measuring customer perception of service quality", *Journal of Retailing*, pp. 12-40
- Pariseau, S.E. and McDaniel, J.R. (1997). "Assessing service quality in schools of business", *International Journal of Quality & Reliability Management*, MCB University Press, Vol. 14 No.3, pp.204-218

Oldfield, B.M. and Baron, S. (1996). "Student perception of service quality in UK university business and management faculty". *Quality Assurance in Education*, MCB University Press, Vol. 8, pp. 85-89.

Oliver, R. (1997) "Satisfaction" . New York: McGraw Hill
Quality Assurance in Education, MCB University Press, Vol. 6 No. 4, pp.197-204.

Rahim (1995) "Pengurusan Kualiti Menyeluruh" . Utusan Malaysia, 13 Febuari 1995.

Rahmat (2001)). "Pengurusan Khidmat Pelanggan" Edisi 1, Utusan Publication and Distribution Sdn. Bhd.

Ziethaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1990). "Five imperatives for improving service quality". *Sloan Management review*, Summer ed., pp.29-38.



BORANG SOAL SELIDIK

Kajian Mengenai Tahap Kualiti
Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar
Di Universiti Teknologi Malaysia

Kami Amat Menghargai Kerjasama Anda Dalam Menjawab Borang Soal Selidik ini. Diharapkan Anda Dapat Memberi Maklumat Yang Jujur. Maklumat Yang Diperolehi Akan Dirahsiakan.

BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG

Tandakan (✓) bagi jawawapan yang sesuai:

- Jantina: Lelaki Perempuan
- Tahun/Kursus: _____
- Cara kemasukan ke Universiti:
SPM STPM Matrikulasi Diploma
- Tempat Tinggal: Asrama Rumah Sewa
Jika tinggal di asrama, sila nyatakan di mana.

BAHAGIAN B

Nyatakan tahap persetujuan anda terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan menandakan (✓) dalam ruangan yang berkenaan. Skala yang digunakan ialah:

- 1 – Sangat tidak setuju; 2 – Tidak setuju; 3 – Agak setuju; 4 – Setuju;
5 – Sangat setuju

KEBERKESANAN PENGENALIAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

- Subjek dan Sistem Pembelajaran

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai.					
b.	Penyediaan kelas tutorial adalah relevan.					
c.	Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan.					
d.	Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan.					
e.	Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar.					
f.	Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar.					
g.	Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus.					
h.	Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu.					
i.	Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran.					

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
j.	Perlu menggalakkan penggunaan bahasa Inggeris yang lebih meluas di dalam pengajaran.					
k.	Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif.					
l.	Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silabus.					
m.	Sistem penasihat akademik adalah berkesan.					

2. Pensyarah

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar.					
b.	Pensyarah sentiasa menepati masa.					
c.	Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai.					
d.	Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan.					
e.	Mempunyai suara yang jelas dan terang					
f.	Pensyarah mudah ditemui.					
g.	Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata.					
h.	Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik.					
i.	Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah.					
j.	Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar.					
k.	Pensyarah tidak mempergunakan pelajar untuk kepentingan peribadi.					

3. Pelajar

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Wujud hubungan baik antara pelajar.					
b.	Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran.					

KUALITI PERKHIDMATAN KEPADA PELAJAR

Nyatakan tahap persetujuan anda terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan menandakan (✓) dalam ruangan yang berkenaan. Skala yang digunakan ialah:

**1 – Sangat tidak setuju; 2 – Tidak setuju; 3 – Agak setuju; 4 – Setuju;
5 – Sangat setuju**

4. Staf Sokongan dalam Fakulti

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra.					
b.	Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar.					
c.	Staf sokongan yang cekap					

5. Bilik Kuliah dan Makmal

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Bilik kuliah yang kondusif (selesa).					
b.	Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi.					
c.	Peralatan di makmal adalah mencukupi.					
d.	Peralatan di makmal adalah mencukupi.					
e.	Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan/teknologi masa kini.					

6. Fakulti

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Pelajar Fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas.					
b.	Kaunter Fakulti adalah mesra pelanggan.					
c.	Kualiti pengurusan Fakulti menepati piawaian ISO.					
d.	Kemudahan awam di Fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya).					
e.	Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik.					
f.	Makmal komputer Fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik.					

KUALITI FASILITI DAN PERKHIDMATAN

Nyatakan tahap persetujuan anda terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan menandakan (✓) dalam ruangan yang berkenaan. Skala yang digunakan ialah:

**1 – Sangat tidak setuju; 2 – Tidak setuju; 3 – Agak setuju; 4 – Setuju;
5 – Sangat setuju**

7. Asrama/Kolej (untuk pelajar yang menginap di asrama/kolej sahaja)

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Keselamatan di kolej adalah terjamin.					
b.	Kelengkapan di kolej adalah baik.					
c.	Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah baik.					

8. Sistem Pengangkutan Lalulintas

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Sistem jalan di dalam UTM adalah sistematik.					
b.	Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi.					
c.	Sistem pengangkutan bas yang menepati masa.					
d.	Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi.					

9. Kemudahan di UTM dan lain-lain

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Kemudahan yang disediakan di UTM diselenggara dengan baik.					
b.	Kemudahan kawasan rekreasi di UTM adalah baik.					
c.	Makmal komputer mencukupi.					
d.	Makmal komputer berteknologi terkini.					
e.	Bahan rujukan (buku, jurnal, dll) di PSZ mencukupi bagi setiap kursus.					
f.	Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses.					
g.	Bahan rujukan di PSZ adalah terkini, memenuhi keperluan semasa.					
h.	Kad matrik UTM boleh digunakan untuk pelbagai fungsi.					
i.	Pelajar mudah berurusan dengan pihak HEP.					
j.	Peraturan di UTM adalah bersesuaian dengan suasana pembelajaran di IPT.					

10. Kemudahan sokongan di UTM

Bil.	Perkara	1	2	3	4	5
a.	Prasarana sukan mencukupi untuk semua pelajar.					
b.	Kafeteria di UTM adalah mencukupi.					
c.	Kafeteria di UTM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria.					
d.	Makanan/menu di kafeteria memenuhi citarasa semua pelajar.					
e.	Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan.					
f.	Perkhidmatan di pusat kesihatan adalah baik.					
g.	Perkhidmatan kaunseling di UTM adalah baik.					
h.	Perkhidmatan ATM mencukupi.					

BAHAGIAN C

Pada pandangan anda, nyatakan 2 perkara utama yang boleh dilaksanakan oleh UTM/Fakulti dalam meningkatkan kualiti pembelajaran anda sepanjang tempoh anda berada di UTM.

Sekian, Terima Kasih