

## TAHAP KUALITI PENGAJIAN TINGGI POLITEKNIK DARI PERSPEKTIF PELAJAR BUKAN TEKNIKAL POLITEKNIK MERLIMAU

**Rosfashihah Roslan**  
Politeknik Merlimau  
[rosfashihah@pmm.edu.my](mailto:rosfashihah@pmm.edu.my)

**Mohd Razali bin Hasam**  
Politeknik Merlimau  
[mohdrazali@pmm.edu.my](mailto:mohdrazali@pmm.edu.my)

**Rosmalaily binti Zainul Abidin**  
Politeknik Kota Kinabalu  
[rosmalaily@pkk.edu.my](mailto:rosmalaily@pkk.edu.my)

### ABSTRAK

*Antara objektif strategik Pelan Transformasi Politeknik Fasa Dua adalah dalam meningkatkan dan meluaskan akses pada pengajian politeknik berkualiti yang dilaksanakan dalam tempoh tahun 2013 hingga 2015. Penerapan objektif strategik ini akan menggalakkan institusi pendidikan politeknik dalam menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dalam sistem pengajiannya. Dalam usaha mencapai objektif tersebut, kajian ini dilakukan bagi mengenalpasti tahap kualiti sedia ada yang ditawarkan di Politeknik Merlimau memenuhi jangkaan para pelajar sepanjang fasa peningkatan ini berlangsung. Objektif kajian ini bagi mengenalpasti tahap kualiti yang disediakan di Politeknik Merlimau memenuhi jangkaan pelajar dari lima (5) aspek kualiti iaitu keketaraan, kebolehppercayaan, kewajipan, keyakinan dan keprihatinan. Aspek penilaian ini dipilih berdasarkan model SERVQUAL, model yang berfungsi untuk menilai jurang kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan. Kajian berbentuk tinjauan ini menggunakan kaedah kuantitatif dalam menganalisis data. Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai alat pengumpulan data bagi mengkaji kesemua pembolehubah kualiti dalam kajian ini. Hasil soalselidik akan dianalisis secara deskriptif bagi mengenalpasti min dan sigma t-test untuk mengenalpasti tafsiran tahap kualiti dan jurang antara perkhidmatan yang sedia ada dengan jangkaan asal responden. Responden terdiri daripada 337 orang pelajar semester akhirambilan Jun 2012 jabatan bukan teknikal di Politeknik Merlimau iaitu Jabatan Perdagangan & Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Data dianalisis menggunakan perisian Statistical Package Social Science (SPSS) version 20.0. Dapatan kajian menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan secara statistik antara kualiti yang diharapkan dan kualiti sediaada pada semua aspek kualiti walaupun secara keseluruhannya, min diperolehi pada setiap aspek kualiti yang dikaji adalah pada tahap yang tinggi. Dapatan daripada kajian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak Politeknik Merlimau dalam memperbaiki mutu perkhidmatan bagi meningkatkan imej politeknik sebagai pilihan utama pelajar melanjutkan pengajian tinggi di institusi ini.*

**KATA KUNCI :** *SERVQUAL, kualiti pendidikan, sistem pengajian tinggi*

## 1.0 PENGENALAN

Politeknik Malaysia merupakan satu pusat pengajian tinggi yang berperanan melahirkan tenaga kerja separa mahir bagi keperluan komuniti dan negara. Sehingga tahun 2014, sebanyak 34 buah politeknik beroperasi di seluruh Malaysia. Politeknik telah diiktiraf sebagai sebuah pusat institusi pengajian tinggi yang menjadi tumpuan lepasan-lepasan sekolah yang berminat menyambung pengajian mereka ke peringkat tertiar (Rosmalaily et.al, 2013). Dalam zaman kini, pelajar mempunyai pelbagai pilihan dalam memilih institusi pendidikan bagi menyambung pengajian mereka. Seharusnya mereka perlu bijak memilih institusi berdasarkan keupayaan institusi tersebut dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti. Pelan Strategik Pengajian Tinggi (PSTPN) turut menekankan pemantauan, penilaian prestasi, kualiti kurikulum dan program pengajian secara berterusan dan berkala bagi memantapkan daya saing IPT (Ermizam Edni et al, 2010). Perlu disedari bahawa pertambahan jumlah pelajar dan IPT di Malaysia menyebabkan persaingan yang sengit berlaku di antara IPT untuk menarik minat pelajar melanjutkan pelajaran ke IPT mereka. Persaingan antara institusi-institusi pengajian di Malaysia menggalakkan pihak pengurusan untuk terus menjaga kualiti bersesuaian dengan piawaian pengajian tinggi yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia.

Dalam melahirkan graduan yang berkualiti, terdapat banyak perkara yang menyumbang ke arah pembentukan sistem pendidikan berkualiti. Mereka memerlukan persekitaran yang sihat, kemudahan yang mencukupi dan komitmen daripada personnel bagi mewujudkan suasana pembelajaran yang baik (Roselena, 2006). Daripada pernyataan di atas, jelaslah kualiti dalam pendidikan memerlukan komitmen yang besar dari segi pelan perancangan pihak pengurusan, perbelanjaan modal dan inisiatif personel dalam memastikan kualiti pendidikan yang terbaik kepada para pelajar bagi menjadikan politeknik antara tumpuan pelajar sebagai tempat pengajian mereka. Namun begitu, tahap kualiti sering dilihat berubah-ubah mengikut perubahan masa dan keadaan bersesuaian dengan kehendak dan citarasa manusia yang tidak terhad (Hamidah et.al, 2004). Jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan banyak dipengaruhi oleh pengalaman mereka terdahulu sebelum berada di IPT. Namun, penerimaan mereka mungkin telah berbeza selepas memasuki institusi tersebut sama ada ianya sama, kurang atau lebih daripada jangkaan. Walau bagaimanapun, pelajar sebagai pelanggan utama dalam institusi pengajian ini berhak untuk mendapatkan pendidikan yang berkualiti bertepatan dengan kos pengajian mereka yang semakin meningkat dan harapan mereka untuk tamat pengajian dengan kejayaan dalam bidang masing-masing.

Hasil Pelan Transformasi Politeknik Fasa Satu (2010-2012) adalah menyediakan akses yang lebih luas kepada sistem Pengajian Politeknik dan menghasilkan budaya kerja cemerlang (Jabatan Pengajian Politeknik, 2013). Akses yang lebih luas dalam pernyataan di atas merujuk kepada peningkatan penerimaan sistem pendidikan politeknik kepada masyarakat di Malaysia dan penghasilan budaya kerja cemerlang yang bergantung kepada komitmen dan kredibiliti personel di institusi tersebut. Hasil Pelan Transformasi Politeknik Fasa Satu ini terus diperkukuhkan dalam objektif strategik kelima, Pelan Transformasi Politeknik Fasa Dua iaitu meningkatkan dan meluaskan akses pada pengajian politeknik yang berkualiti dalam tempoh masa fasa dua berlangsung, iaitu mulai tahun 2013 hingga 2015 (Jabatan Pengajian Politeknik, 2013). Dalam tempoh ini, politeknik akan terus meluaskan penerimaan politeknik disamping

meningkatkan kualiti dalam setiap aspek kualiti yang ditawarkan bagi memperlihatkan imej yang baik kepada masyarakat Malaysia keseluruhannya.

Aspek kualiti yang digariskan dalam Pelan Transformasi Fasa Dua tersebut adalah merujuk kepada kualiti pengajian tinggi yang disediakan oleh politeknik kepada para pelajar. Antara piawaian yang diamalkan oleh politeknik bagi memastikan mutu perkhidmatan yang terbaik diberikan kepada pelanggan adalah berdasarkan piawaian *International Organization Standard Board* (ISO). Piawaian ini dapat dijadikan panduan kepada sesebuah institusi dalam menyampaikan perkhidmatan yang lebih baik kepada para pelajar. Keberkesanan institusi pendidikan juga dinilai dari segi kecekapan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan (Sallis, 1996). Namun, wujud perbezaan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pengajian tinggi yang sedia ada dengan yang diharapkan. Memandangkan pelajar merupakan pelanggan penting IPT, maka setiap pandangan, pendapat dan kehendak pelajar perlulah diambil kira supaya dapat menjamin kualiti perkhidmatan yang baik. Pendapat dan pandangan mereka ini penting sebagai kayu pengukur kepada tahap kualiti sesebuah institusi tersebut kerana ianya berdasarkan corak permintaan dan kehendak pelajar, bukan berdasarkan kehendak pengurusan IPT semata-mata.

Hasil kepada penyelesaian masalah ini diharapkan dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan di pusat pengajian tinggi politeknik seperti yang diharapkan oleh pelajar dan seterusnya memastikan objektif strategik Pelan Transformasi Politeknik Fasa Dua tercapai menjelang tahun 2015. Oleh demikian, pihak pengurusan politeknik boleh mengambil langkah bersesuaian untuk memperbaiki mutu perkhidmatan di politeknik di samping tahap kualiti ini perlulah sentiasa dikaji dan dipertingkatkan mengikut peredaran zaman. Jelaslah di sini, persepsi pelajar adalah penting dalam mengenalpasti kualiti pendidikan di politeknik. Seperti yang diperkatakan oleh Parasuraman et al (1988), persepsi pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan adalah berdasarkan kepada hasil dan bagaimana perkhidmatan itu diberikan. Justeru, kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti persepsi pelajar bukan teknikal di Politeknik Merlimau, selaku pelanggan utama yang telah menggunakan pendidikan Politeknik mengenai kualiti sistem pengajian tinggi Politeknik.

Objektif pertama kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kualiti pengajian tinggi politeknik bagi lima (5) aspek penilaian iaitu keketaraan, kebolehpercayaan, kewajipan, keyakinan dan keprihatinan.

Objektif kedua kajian ini bagi menguji hipotesis perbandingan secara statistik antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sediaada di Politeknik Merlimau bagi lima (5) aspek penilaian iaitu keketaraan, kebolehpercayaan, kewajipan, keyakinan dan keprihatinan.

## **2.0 METODOLOGI KAJIAN**

Dalam bahagian ini akan dinyatakan rekabentuk kajian, saiz populasi dan sampel, jenis pensampelan, alat pengumpulan data dan kaedah analisis yang akan digunakan dalam kajian ini. Kajian ini adalah berbentuk deskriptif dan dijalankan secara tinjauan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui borang soalselidik dan menggunakan kaedah kuantitatif dalam menganalisis data kajian dengan menggunakan perisian *Statistical Package*

*Social Science (SPSS) version 20.0* .Borang soalselidik digunakan kerana bagi mendapatkan pandangan penting individu mengenai sesuatu perkara (Noraini, 2010). Individu dalam pernyataan di atas merujuk kepada populasi yang hendak dikaji. Populasi bagi kajian ini adalah semua pelajar semester akhir bukan teknikal iaitu dari Jabatan Perdagangan dan Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti berjumlah 359 orang pelajar yang terdiri daripada pelbagai program pengajian. Populasi ini dipilih kerana mereka merupakan pelajarambilan sesi Jun 2012, bermulanya Pelan Transformasi Politeknik Fasa Dua (2013 – 2015) Fasa Peningkatan berlangsung. Kaedah pensampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah pensampelan rawak mudah di mana kesemua populasi berpeluang sebagai sampel kajian. Sampel kajian berjumlah 359 orang pelajar yang dipilih secara rawak. Namun, daripada 359 responden yang dikembali, hanya 337 responden dipilih untuk diproses berikutan 22 responden lagi disingkirkan kerana data yang diperolehi tidak lengkap.

Soalselidik dibangunkan dan mengandungi dua bahagian. Bahagian A adalah berkenaan item pembolehubah yang hendak dikaji iaitu tahap kualiti dari aspek keketaraan (14 item), kebolehppercayaan (8 item), kewajipan (8 item), keyakinan (12 item) dan keprihatinan (15 item). Item yang sama diuji untuk dua hasil yang berbeza iaitu kualiti jangkaan dan kualiti sedia ada. Responden akan menjawab item-item yang diuji dengan menggunakan 4 skala likert iaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2) setuju (3) dan sangat setuju (4). Bahagian B pula mengandungi maklumat demografi pelajar merangkumi jantina dan program pengajian. Nilai kebolehppercayaan *Alpha Cronbach* bagi item-item berikut secara keseluruhannya adalah 0.955. Pekali ini memenuhi indeks kebolehppercayaan yang dinyatakan oleh Mohd Majid (1990) yang mana nilainya lebih daripada 0.6. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Statistik yang digunakan untuk mengukur demografi responden adalah dalam bentuk frekuensi dan peratusan, manakala analisis ke atas pembolehubah tahap kualiti pula menggunakan statistik min dan sisihan piawai. Skala interpretasi min yang digunakan bagi mengukur tahap kualiti ditunjukkan dalam Jadual 2.1.

Jadual 2.1: Skala Interpretasi min bagi pembolehubah tahap kualiti

Min	Interpretasi
1.00 - 2.00	Rendah
2.01 - 3.00	Sederhana
3.01 - 4.00	Tinggi

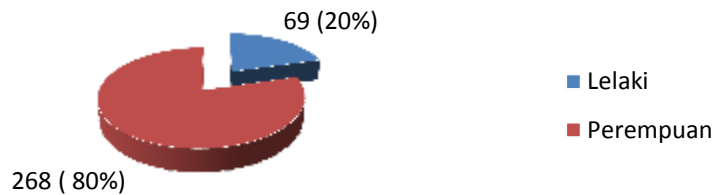
Nilai sela jadual 3.1 diperolehi daripada nilai min terbesar tolak nilai min terkecil dan dibahagikan dengan bilangan skala yang dibentuk. Ini bermaksud 4.00 (nilai min terbesar) tolak 1.00 (nilai min terkecil) dan nilai dibahagikan dengan 3 iaitu bilangan kategori skala yang hendak dibentuk iaitu tinggi, sederhana dan rendah. Oleh itu, nilai sela skala bagi setiap kategori ialah 1.00.

Pengujian hipotesis kajian dengan dengan cara menganalisis perbandingan item antara kualiti yang diharapkan dan kualiti sedia ada, penyelidik menggunakan analisis *Paired Sample T-Test*. *Paired Sample T-Test* digunakan pada kumpulan sampel bersandar yang berpasangan yang mana bertujuan untuk membandingkan nilai min bagi dua set data dari kumpulan sampel yang sama (Rahim Utah, 2013). Kaedah analisis ini sesuai digunakan untuk apabila penyelidik

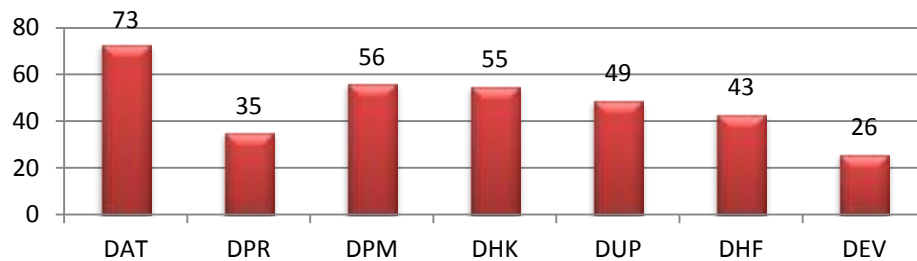
mempunyai kumpulan data daripada kumpulan yang sama dengan mengumpul maklumat pada masa yang berlainan (harapan dan sedia ada). Pengukuran ini berdasarkan nilai *sig. (p)* yang diperolehi dibandingkan dengan *pekali alpha (a)* menentukan sama hipotesis nul ( $H_0$ ) diterima atau ditolak. Hanya hipotesis nul ( $H_0$ ) yang akan diuji. Nilai *pekali alpha (a)* yang akan digunakan adalah .05 dan akan diuji pada setiap item kajian. Secara umumnya, hipotesis nul ( $H_0$ ) akan ditolak sekiranya nilai *sig. (p)* yang diuji lebih rendah daripada *pekali alpha (a = .05)*. Sekiranya hipotesis nul ( $H_0$ ) ditolak, ini membuktikan wujud perbezaan yang signifikan secara statistik antara tahap kualiti yang diharapkan dengan yang sedia ada. Maka hipotesis alternatif diterima ( $H_a$ ).

### 3.0 DAPATAN KAJIAN

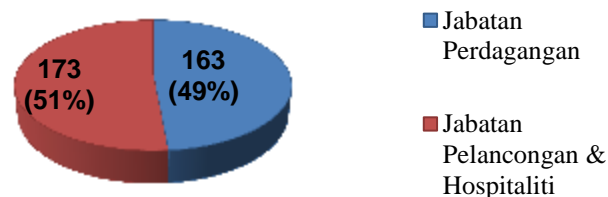
Bagi pembolehubah tidak bersandar, jantina dan program pengajian, data dianalisis menggunakan analisis frekuensi. Semua dapatan daripada analisis frekuensi ditunjukkan dalam bentuk rajah.



Rajah 3.1 : Bilangan dan peratusan responden mengikut jantina



Rajah 3.2 : Bilangan responden mengikut program pengajian



Rajah 3.3 : Bilangan responden mengikut jabatan

Bagi persoalan kajian yang pertama, **‘Bagaimanakah tahap kualiti sistem pengajian tinggi Politeknik Merlimau dari aspek keketaraan, kebolehppercayaan, keyakinan, kewajipan dan keprihatinan?’**, dapatan kajian dianalisis menggunakan kaedah statistik min dan sisihan piawai. Dapatan kajian menunjukkan secara keseluruhannya tahap kualiti Politeknik Merlimau adalah pada tahap yang tinggi untuk semua aspek yang dikaji kecuali bagi aspek keketaraan yang mana kualiti sedia ada adalah pada tahap yang sederhana (min 2.96) berbanding tahap jangkaan kualiti yang diharapkan adalah tinggi (min 3.44). Nilai min purata, sisihan piawai dan tafsiran bagi secara keseluruhan bagi setiap aspek ditunjukkan seperti jadual di bawah. Nilai negatif pada perbezaan min menunjukkan kualiti yang sediaada adalah lebih rendah daripada kualiti yang diharapkan.

Jadual 4.1 : Skor min purata dan sisihan piawai mengikut aspek-aspek penilaian kualiti

Aspek Penilaian Tahap Kualiti	Jangkaan		Interpretasi	Sedia ada		Interpretasi	Perbezaan Min (B-A)
	Min (A)	Sisihan Piawai		Min (B)	Sisihan Piawai		
Aspek Keketaraan	3.44	0.932	Tinggi	2.96	0.764	Sederhana	-0.48
Aspek Kebolehppercayaan	3.44	0.598	Tinggi	3.19	0.683	Tinggi	-0.25
Aspek Keyakinan	3.36	0.675	Tinggi	3.09	0.755	Tinggi	-0.27
Aspek Kewajipan	3.49	0.602	Tinggi	3.28	0.653	Tinggi	-0.21
Aspek Keprihatinan	3.45	0.608	Tinggi	3.22	0.522	Tinggi	-0.23

Bagi pengujian hipotesis perbandingan secara statistik antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sediaada di Politeknik Merlimau bagi lima (5) aspek penilaian iaitu keketaraan, kebolehppercayaan, kewajipan, keyakinan dan keprihatinan, penyelidik menggunakan *Paired Sample T-Test* bagi menguji hipotesis kajian. Bagi persoalan kajian yang kedua, **‘Adakah wujud jurang yang signifikan antara tahap kualiti yang diharapkan dengan kualiti sediaada dari aspek keketaraan?’**, hasil analisis adalah seperti berikut:

Jadual 4.2: Analisis perbandingan *Paired Sample T-Test* tahap kualiti aspek keketaraan

Paired Samples Test					
		Paired Differences	t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean			
Pair 1	kampus kondusif - A1S	.371	8.291	336	.000
Pair 2	peraturan sesuai - A2S	.579	7.167	336	.000
Pair 3	kemudahan rekreasi - A3S	.582	8.030	336	.000
Pair 4	kantin bersih - A4S	.869	10.215	336	.000
Pair 5	makanan berpatutan - A5S	.457	7.790	336	.000
Pair 6	asrama kondusif - A6S	.466	7.069	336	.000
Pair 7	kemudahan asrama mencukupi - A7S	.602	7.614	336	.000
Pair 8	perpustakaan kondusif - A8S	.279	4.990	336	.000
Pair 9	bahan rujukan mencukupi - A9S	.478	6.905	336	.000
Pair 10	bahan rujukan terkini - A10S	.436	7.663	336	.000
Pair 11	peralatan makmal mencukupi - A11S	.335	4.513	336	.000
Pair 12	peralatan makmal terkini - A12S	.341	7.180	336	.000
Pair 13	bilik kuliah kondusif - A13S	.522	9.261	336	.000
Pair 14	peralatan bilik kuliah mencukupi - A14S	.493	8.758	336	.000

Merujuk kepada jadual 4.2, semua item bagi aspek keketaraan PMM mencatatkan nilai *sig.(p)* bersamaan dengan .000 di mana nilai ini adalah lebih kecil daripada nilai *alpha* ( $\alpha = .05$ ). Maka, dapat disimpulkan bahawa terdapat perbezaan nilai min yang signifikan secara statistik di antara pembolehubah tahap kualiti yang diharapkan dan tahap kualiti sediaada bagi aspek keketaraan, di mana nilai perbezaan adalah seperti di lajur min (mean) bagi setiap item dalam jadual di atas. Oleh itu, **hipotesis nul ( $H_0$ ) ditolak**, di mana **terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik di antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sediaada di Politeknik Merlimau dari aspek keketaraan.**

Bagi persoalan kajian yang ketiga, ‘Adakah wujud jurang yang signifikan antara tahap kualiti yang diharapkan dengan kualiti sediaada dari aspek kebolehppercayaan?’, hasil analisis adalah seperti berikut:

Jadual 4.3 : Analisis perbandingan *Paired Sample T-Test* tahap kualiti aspek kebolehppercayaan

Paired Samples Test					
		Paired Differences	t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean			
Pair 1	PMM menepati janji - B1S	.309	8.908	336	.000
Pair 2	harga makanan berpatutan - B2S	.401	9.238	336	.000
Pair 3	masa pengajaran sesuai - B3S	.258	6.327	336	.000
Pair 4	tempoh masa memeriksa - B4S	.208	5.570	336	.000
Pair 5	pensyarah menepati masa - B5S	.243	6.035	336	.000
Pair 6	penilaian tugasan - B6S	.234	6.518	336	.000
Pair 7	e-learning - B7S	.187	4.865	336	.000
Pair 8	bahasa selaras - B8S	.163	4.744	336	.000

Merujuk kepada jadual 4.3, semua item bagi aspek kebolehpercayaan PMM mencatatkan nilai *sig* (*p*) bersamaan dengan .000 di mana nilai ini adalah lebih kecil daripada nilai *alpha* ( $\alpha = .05$ ). Maka, dapat disimpulkan bahawa terdapat perbezaan nilai min yang signifikan secara statistik di antara pembolehubah tahap kualiti yang diharapkan dan tahap kualiti sediaada bagi aspek kebolehpercayaan, di mana nilai perbezaan adalah seperti di lajur min (mean) bagi setiap item dalam jadual di atas. Oleh itu, **hipotesis nul ( $H_0$ ) ditolak**, di mana **terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik di antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sedia ada di Politeknik Merlimau dari aspek kebolehpercayaan**.

Bagi persoalan kajian yang keempat, ‘Adakah wujud jurang yang signifikan antara tahap kualiti yang diharapkan dengan kualiti sediaada dari aspek kewajipan?’, hasil analisis adalah seperti berikut:

Jadual 4.4: Analisis perbandingan *Paired Sample T-Test* tahap kualiti aspek kewajipan

Paired Samples Test					
		Paired Differences	t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean			
Pair 1	pengarah terlibat - C1S	.329	8.074	336	.000
Pair 2	urusan HEP cekap - C2S	.501	10.227	336	.000
Pair 3	staf sokongan - C3S	.409	8.942	336	.000
Pair 4	pensyarah bantuan - C4S	.125	3.881	336	.000
Pair 5	maklumbalas perlakuan baik - C5S	.119	3.385	336	.001
Pair 6	maklumbalas perlakuan negatif - C6S	.252	5.676	336	.000
Pair 7	maklumbalas tugas - C7S	.134	3.436	336	.001
Pair 8	sistem penasihat akademik - C8S	.285	7.054	336	.000

Merujuk kepada jadual 4.4, semua item bagi aspek kewajipan PMM mencatatkan nilai *sig* (*p*) bersamaan dengan .000 dan .001 di mana nilai ini adalah lebih kecil daripada nilai *alpha* ( $\alpha = .05$ ). Maka, dapat disimpulkan bahawa terdapat perbezaan nilai min yang signifikan secara statistik di antara pembolehubah tahap kualiti yang diharapkan dan tahap kualiti sediaada bagi aspek kewajipan, di mana nilai perbezaan adalah seperti di lajur min (mean) bagi setiap item dalam jadual di atas. Oleh itu, **hipotesis nul ( $H_0$ ) ditolak**, di mana **terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik di antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sediaada di Politeknik Merlimau dari aspek kewajipan**.

Bagi persoalan kajian yang kelima, ‘Adakah wujud jurang yang signifikan antara tahap kualiti yang diharapkan dengan kualiti sediaada dari aspek keyakinan?’, hasil analisis adalah seperti berikut:

Jadual 4.5 : Analisis perbandingan *Paired Sample T-Test* tahap kualiti aspek keyakinan

Paired Samples Test					
		Paired Differences	t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean			
Pair 1	urusan rekod - D1S	.300	6.727	336	.000
Pair 2	keselamatan terjamin - D2S	.439	9.941	336	.000



Pair 3	pakej subjek - D3S	.231	6.780	336	<b>.000</b>
Pair 4	subjek relevan - D4S	.145	3.997	336	<b>.000</b>
Pair 5	penggunaan BI - D5S	.163	4.780	336	<b>.000</b>
Pair 6	alat bantu mengajar - D6S	.214	5.858	336	<b>.000</b>
Pair 7	kaedah pengajaran berkesan - D7S	.240	6.364	336	<b>.000</b>
<b>Pair 8</b>	<b>pensyarah berpengalaman - D8S</b>	<b>.059</b>	<b>1.760</b>	<b>336</b>	<b>.079</b>
Pair 9	pengurusan kelas - D9S	.175	4.799	336	<b>.000</b>
Pair 10	penyampaian baik - D10S	.181	4.941	336	<b>.000</b>
Pair 11	persediaan pengajaran - D11S	.154	4.268	336	<b>.000</b>
Pair 12	pengajaran ikut silibus - D12S	.184	5.184	336	<b>.000</b>

Jadual 4.5 di atas menunjukkan hasil nilai *sig.(p)* bagi semua item di bawah kualiti aspek kewajipan. Secara keseluruhannya, semua item mencatatkan nilai *sig.(p)* bersamaan dengan .000 kecuali untuk item no 8, pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai (.079 > .05). Maka, dapat disimpulkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik di antara kedua-dua pembolehubah yang diuji, kualiti yang diharapkan dan kualiti sedia ada bagi item pensyarah berpengalaman dan mempunyai kelulusan yang sesuai. Namun secara keseluruhannya, 11 daripada 12 item mencatatkan nilai *sig. (p)* kurang .05. maka, **hipotesis nul (Ho) ditolak**, di mana terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik di antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sediaada di Politeknik Merlimau dari aspek keyakinan.

Bagi persoalan kajian yang keenam, ‘Adakah wujud jurang yang signifikan antara tahap kualiti yang diharapkan dengan kualiti sediaada dari aspek keprihatinan?’, hasil analisis adalah seperti berikut:

Jadual 4.6: Analisis perbandingan *Paired Sample T-Test* tahap kualiti aspek keprihatinan

Paired Samples Test					
		Paired Differences	t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean			
Pair 1	pengarah prihatin - E1S	.249	6.100	336	<b>.000</b>
Pair 2	perhatian akademik - E2S	.258	6.465	336	<b>.000</b>
Pair 3	perhatian kokurikulum - E3S	.234	6.077	336	<b>.000</b>
Pair 4	perhatian sahsiah - E4S	.214	5.504	336	<b>.000</b>
Pair 5	pensyarah motivasi - E5S	.282	6.481	336	<b>.000</b>
Pair 6	pensyarah ambil berat - E6S	.255	4.170	336	<b>.000</b>
Pair 7	waktu perpustakaan - E7S	.252	5.978	336	<b>.000</b>
Pair 8	tempoh pengajian - E8S	.291	5.895	336	<b>.000</b>
Pair 9	perhatian adil - E9S	.258	6.104	336	<b>.000</b>
Pair 10	pensyarah mudah ditemui - E10S	.223	6.278	336	<b>.000</b>
Pair 11	bertanya tugasan - E11S	.181	4.877	336	<b>.000</b>
Pair 12	pakej subjek tidak membebaskan pelajar - E12S	.163	5.189	336	<b>.000</b>
Pair 13	galak perbincangan - E13S	.095	2.858	336	<b>.005</b>
Pair 14	galak berfikir - E14S	.148	4.124	336	<b>.000</b>
Pair 15	mengambil berat kemajuan - E15S	.323	7.000	336	<b>.000</b>

Hasil analisis ke atas aspek keprihatinan mencatatkan, semua item memperoleh nilai *sig* (*p*) bersamaan dengan .000 dan .005 di mana nilai ini adalah lebih kecil daripada nilai *alpha* ( $\alpha = .05$ ). Maka, dapat disimpulkan bahawa terdapat perbezaan nilai min yang signifikan secara statistik di antara pembolehubah tahap kualiti yang diharapkan dan tahap kualiti sediaada bagi aspek keprihatinan, di mana nilai perbezaan adalah seperti di lajur min (mean) bagi setiap item seperti jadual di atas. Oleh itu, **hipotesis nul ( $H_0$ ) ditolak**, di mana **terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik di antara tahap kualiti yang diharapkan dengan tahap kualiti sediaada di Politeknik Merlimau dari aspek keprihatinan**.

#### 4.0 KESIMPULAN

Dalam kajian ini, Politeknik Merlimau telah membuktikan menawarkan sistem pengajian pendidikan tinggi yang berkualiti kepada para pelajar melalui hasil analisis min yang dijalankan ke atas semua aspek kualiti yang diuji. Hasil min bagi semua aspek kualiti mencatatkan pada tahap yang tinggi kecuali pada aspek keketaraan, yang mana pencapaiannya adalah pada tahap sederhana. Walaupun terdapat jurang antara tahap kualiti yang diharapkan dan tahap kualiti sedia ada di Politeknik Merlimau, seperti yang ditunjukkan dalam nilai perbezaan min, namun secara keseluruhannya nilai perbezaannya adalah masih kecil. Pihak Pengajian Politeknik amnya, mahupun Politeknik Merlimau khususnya perlulah sentiasa memperbaiki tahap kualiti sedia ada bagi mengurangkan tahap perbezaan tersebut. Walaupun nilai perbezaannya adalah kecil, ianya masih perlu diambil perhatian untuk penambahbaikan dari semasa ke semasa. Pelanggan bagi institusi pendidikan adalah pelajar. Oleh demikian, penting kepada sesebuah institusi itu menyediakan perkhidmatan yang berkualiti seperti yang diharapkan oleh pelajar. Pernyataan di atas bertepatan dengan pernyataan O'Neill (2003) yang mana pendidikan yang dikehendaki pelajar bukan sahaja seperti yang dijanjikan kepada mereka tetapi juga seperti yang diharapkan atau dikehendaki oleh pelajar berikut. Jelaslah di sini, bahawa pelajar berhak untuk menikmati perkhidmatan yang bertepatan seperti yang dijanjikan oleh institusi tersebut.

Penilaian ke atas tahap perbandingan antara kualiti yang diharapkan dan kualiti yang sediaada dalam setiap item ditunjukkan dalam keputusan analisis *Paired Sample T-Test*. Penilaian ini dapat membantu pihak pengurusan dalam mengenalpasti aspek yang perlu ditekankan dalam penambahbaikan memandangkan kesemua aspek kualiti yang dikaji wujud perbezaan secara signifikan secara statistik antara kualiti yang diharapkan dan sedia ada. Nilai perbezaan ini ditunjukkan di dalam perbezaan nilai min yang diperolehi daripada kajian. Aspek keketaraan bagi item kantin sentiasa dalam bersih dan ceria (0.869) dan item kemudahan rekreasi dan peralatan sukan adalah baik (0.582) mencatatkan nilai perbezaan min yang paling besar berbanding item yang lain. Ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan di kantin dan peralatan yang disediakan adalah tidak seperti diharapkan oleh para pelajar. Pihak pengurusan seharusnya memastikan persekitaran, kemudahan dan peralatan-peralatan di Politeknik Merlimau diurus dan diselenggara dengan baik bagi memudahkan proses pendidikan berjalan dengan lancar. Dengan wujudnya kelemahan ini menyebabkan wujud ketidakpuasan hati pelajar dan menyebabkan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Politeknik Merlimau akan sedikit terganggu.

Seperti yang dibincangkan sebelum ini, kualiti pengajian menjadi teras utama dalam pemilihan pelajar untuk memasuki mana-mana IPT di Malaysia. Sehubungan dengan persaingan yang semakin sengit antara semua IPT-IPT di Malaysia ini menyebabkan masing-masing berlumba-lumba untuk memperbaiki mutu kualiti sedia ada dan memberikan perkhidmatan yang baik kepada pelajar. Tahap kualiti institusi pengajian tinggi melambangkan imej institusi itu sendiri. Oleh itu, Politeknik Merlimau adalah contoh terbaik institusi pengajian tinggi yang menawarkan perkhidmatan pada tahap yang tinggi dan memberikan imej yang baik kepada seluruh Jabatan Pengajian Politeknik dan politeknik-politeknik yang lain. Secara tidak langsung, objektif strategik kelima Pelan Transformasi Politeknik Fasa Dua telah mencapai sasaran dalam meningkatkan dan meluaskan akses pada pengajian politeknik yang berkualiti dalam tempoh masa fasa dua berlangsung, tahun 2013 hingga 2015.

## **5.0 LIMITASI & CADANGAN KAJIAN SUSULAN**

Antara limitasi yang dihadapi dalam melaksanakan kajian ini adalah dari segi melibatkan kos yang besar kepada penyelidik untuk menyediakan 359 set borang soalselidik kepada responden. Perkara ini boleh dijimatkan dengan cara menyediakan soalselidik secara *online* kepada responden, namun ianya masih memerlukan kemahiran dan teknologi tertentu. Sehubungan dengan pengedaran borang soalselidik menyebabkan terdapat borang soalselidik yang dikembalikan namun ada daripadanya terpaksa dibuang berikutan jawapan yang tidak lengkap. Perkara tersebut sedikit sebanyak akan memberi kesan kepada dapatan kajian. Tempoh masa yang diambil dalam proses pengumpulan data mengambil masa selama 2 minggu. Ini kerana responden adalah terdiri daripada dua jabatan bukan teknikal iaitu Jabatan Perdagangan dan Jabatan Hospitaliti dan Pelancongan yang memiliki jadual waktu yang berbeza. Oleh sebab itu penyelidik mempunyai kesukaran untuk mendapatkan responden dengan segera berikutan tuntutan jadual waktu yang berbeza selain perlu membuat perjumpaan bersama responden pada masa lapang dan sesuai. Limitasi ini boleh diperbaiki dengan cara membuat temujanji dengan semua pelajar semester akhir lebih awal dan dikumpulkan di tempat dan pada masa yang serentak.

Berikut merupakan cadangan kajian susulan yang dikenalpasti boleh dilaksanakan pada masa hadapan. Antaranya adalah:

1. Mengkaji tahap kualiti pengajian tinggi politeknik dari persektif pelajar teknikal Politeknik Merlimau yang meliputi Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Jabatan Kejuruteraan Awam.
2. Menggunakan alat pengumpulan data berbentuk soalselidik secara *online* bertujuan untuk mendapatkan data dengan lebih tepat dan berkesan.
3. Melaksanakan kajian tindakan yang berfokuskan untuk memperbaiki tahap kualiti dari aspek keketaraan Politeknik Merlimau.

## **RUJUKAN**

Amin, A., Sreenivasan, J & Chinnasamy, A.N.M (2014). *The Effect of Gender and Nationality*

- on Service Quality in Malaysian Higher Education*. Journal of Developing Area. Vol. 48. No 4. pp. 97-118.
- Arizon, V. (2010). *Service Quality Delivery in the Food and Beverage Service Quality Delivery in the Food and Beverage*. CPUT Thesis & Dissertations.
- Collen C. & Bruce T. (2000). *Reliability and Validity of Servqual Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality*. Journal. of Academic Librarianship. Vol. 26. No 4. pp248-258
- Ermizam, E., Muhd Nazri A. H., Mohd Shah, Y & Arfleen, M. (2010). *Pembangunan Modal Insan Melalui Pengajaran dan Pembelajaran*. Seminar Penyelidikan dan Inovasi (SPIN 1/2010). Politeknik Kuching Sarawak.
- Hamidah, A.R, Zainab.K, Shoki & et.al. (2004). *Kajian Mengenai Tahap Kualiti Pendidikan tinggi Dari Perspektif Pelajar di Universiti Teknologi Malaysia*. Pusat Pengajian Penyelidikan. Vot 75017
- Mohd Faiz M.N & Lee M.F (2011). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Fakulti Penyelidikan Teknikal dari Aspek Kemudahan dan Fasiliti*. Seminar Pasca Ijazah Pertama.
- O'Neill, M. (2003). The Influence of Time on Student Perceptions of Service Quality: *The Need for Longitudinal Measures*. *Journal of Educational Administration*. No 41(3). pp. 310-324
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A. & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Customer Perceptions of the Service Quality*. *Journal of Retailing*. No 64(1). pp.12-40
- Roselena Mansor (2006). *Kualiti Pendidikan Kolej Profesional Mara daripada Perspektif Pelajar*. Kolej Profesional MARA.
- Rosmalaily, Z.A., Rosfashihah, R., Rosmaria, I. & Noran A.A. (2013). *Kajian Politeknik Sebagai Institusi Pilihan Utama Pelajar di Jabatan Perdagangan Politeknik Merlimau*. Kolokium Penyelidikan PMM 2013.
- Sema, B. & Habibe, Y.S. (2014). *Improve Service Quality in Special Education Institution : Servqual Scale*. *Global Business & Management Research: An International Journal*. Vol 6, No 2. pp. 169-184
- Mohd Majid, K (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur. DBP
- Noraini, I. (2010). *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur. Mc Graw Hill
- Rahim, U. (2013). *IBM SPSS Statistics for Window*. Pejabat Teknologi Maklumat
- Sallis, E. (1996). *Total Quality Management in Education*. 2<sup>nd</sup> Ed. London. Kogan Page Ltd.
- Jabatan Pengajian Politeknik (2013). *Pelan Transformasi Politeknik Fasa Dua*. Diperolehi dari <http://politeknik.gov.my/webjpp2/index.php?pg=&sub=edokumen>