

**PENILAIAN KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PASCA
SISWAZAH: SATU KAJIAN DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM**
(Assessment of Post Graduate Service Delivery Quality: A Study at a Public University)

HAZURA MOHAMED, HAIRULLIZA MOHAMAD JUDI, NORAIDAH SAHARI,
MOHAMAD NURMAN YAMAN & NASRUL AMIR ABDUL

ABSTRAK

Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), merupakan salah sebuah universiti penyelidikan yang menitik berat kualiti perkhidmatan kepada pelajar pasca siswazah. Justeru, keperluan pelajar pasca siswazah terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan perlu diukur bagi mencerminkan iltizam UKM untuk menjadi antara universiti penyelidikan terbaik di negara ini. Kualiti penyampaian perkhidmatan dan kepuasan pelajar menjadi tunggak keberkesanan universiti. Kualiti penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar merupakan pembeza utama antara satu universiti dengan universiti yang lain. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kualiti perkhidmatan yang melibatkan aspek fizikal sedia ada di UKM. Tinjauan menerusi soal selidik telah digunakan bagi pengumpulan data. Soal selidik telah diedarkan di kalangan 327 orang pelajar pasca siswazah UKM aliran sains. Kajian ini memberi fokus terhadap tiga penyampaian perkhidmatan fizikal iaitu perpustakaan, pusat kesihatan dan hal-ehwal siswazah. Dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan pelajar pasca siswazah terhadap perkhidmatan perpustakaan (min = 3.96), hal ehwal siswazah (3.68) dan pusat kesihatan adalah (3.95) yang berada pada tahap baik. Sementara itu, dapatan kajian juga menunjukkan terdapat perbezaan signifikan terhadap perkhidmatan hal ehwal siswazah antara pelajar pasca siswazah tempatan dan antarabangsa (nilai- $p < 0.05$). Secara umumnya, dapatan ini menggambarkan pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.

Kata kunci: kualiti perkhidmatan; tahap kepuasan; pasca siswazah

ABSTRACT

Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) is one of the research universities which emphasizes on the quality of service to postgraduate students. Hence, the quality of services need to be measured to reflect the commitment of UKM to become one of the best research universities in the country. Quality of service delivery and student satisfaction is a pillar of university effectiveness. The quality of service delivery offered to students is a major difference between one university and another. Therefore, this study aims to identify the quality of services that involve the existing physical aspects in UKM. A questionnaire based survey was used for data collection. The questionnaires were distributed among 327 science stream post graduate students. This study focuses on three physical service delivery namely the library, health center and graduate affairs. The findings show that the level of satisfaction of post graduate students to library services (average = 3.96), graduate affairs (3.68) and health center (3.95) are good. However, there are significant differences in graduate affair services between local and international postgraduate students (p -value < 0.05). Generally, this finding indicates that the students satisfied with the services provided.

Keywords: service quality; satisfaction level; postgraduate

1. Pengenalan

Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan menjadi tunggak keberkesanan dan keuntungan organisasi. Untuk terus mengekalkan pelanggan, kebanyakan organisasi bersaing hebat dengan menonjolkan keunikan perkhidmatan masing-masing di pasaran. Hal yang sama turut melibatkan organisasi pendidikan sama ada awam atau swasta. Organisasi pendidikan awam, walaupun tidak bersaing di pasaran dan tidak menekankan keuntungan, namun perlu memberikan perhatian terhadap perkhidmatan berkualiti bagi memastikan keyakinan masyarakat tidak terjejas. Pengalaman positif pelajar terhadap sesuatu perkhidmatan membawa kepada kepuasan mereka terhadap institusi pendidikan mereka berada (Gruber *et al.* 2010; Hameed & Amjad 2011).

Menurut Buttle (1996) dan Asaduzzaman *et al.* (2013), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan pembeza utama antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Perhatian sentiasa perlu diberikan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap penilaian ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan mereka (pelanggan) sebelumnya atau harapan pelaksanaan yang lain dan pelaksanaan produk yang sebenar yang dirasakan setelah menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan (Gerson 2002). Ketidkpuasan berlaku jika kualiti dari segi perkhidmatan fasiliti tidak memuaskan, maka kepuasan pelanggan tidak tercapai dan ini secara tidak langsung memberi kesan negatif kepada kualiti kehidupan mereka dan juga produktiviti seperti tidak boleh bekerja dan sebagainya (Hasan *et al.* 1998).

Schneider dan White (2003) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah penilaian ke atas ciri-ciri atau produk yang disediakan atau ditawarkan dan tahap kepuasan pelanggan yang memenuhi keperluan mereka atau tidak. Bagi sesebuah institusi atau organisasi, penekanan dan pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, efisien dan efektif (Nurul'Ain 2012).

Kedua-dua aspek ini amat penting kerana ia menentukan sama ada kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan itu dapat memenuhi kehendak pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas hati terhadap suatu perkhidmatan yang disediakan, maka perkhidmatan tersebut dapat dikatakan tidak efektif, tidak berkualiti dan tidak efisien. Schneider dan Bowen (1995) pula menyatakan, sebuah organisasi yang menyediakan perkhidmatan berkualiti seharusnya mempunyai beberapa faktor penting kepuasan pelanggan dalam memberikan perkhidmatan pada tahap yang memuaskan atau cemerlang. Faktor-faktor tersebut merangkumi ketetapan masa, staf yang kompeten dan profesional, bahan dan kemudahan boleh dilihat serta kewujudan bahan itu sendiri, perkhidmatan serta kemudahan dan faktor-faktor ini turut disokong oleh Yuliarmi dan Riyasa (2007).

Salah satu sektor yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan adalah sektor pendidikan. Dalam sektor ini pelanggan utamanya adalah pelajar. Sebagai seorang pelanggan, mereka berhak untuk mendapatkan perkhidmatan yang baik dan memuaskan. Organisasi juga perlu menyediakan perkhidmatan yang dapat memberi kepuasan dan kesetiaan kepada pelanggan untuk terus bertahan di organisasi tersebut. Ini kerana apabila pelanggan berpuas hati, mereka tidak akan pergi ke tempat lain.

Sebagai sebuah universiti ke arah universiti bertaraf dunia, banyak faktor yang perlu diambil kira untuk mencapai ke taraf tersebut. Salah satu daripadanya adalah dari aspek kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh universiti kepada pelajar sebagai

pelanggan (Jaafar *et al.* 2005) termasuk perkhidmatan fizikal yang diberikan melalui perpustakaan, pusat kesihatan serta hal ehwal pelajar.

Pada dasarnya, perpustakaan merupakan suatu tempat yang menyediakan pelbagai maklumat dan bahan bacaan yang boleh dipinjam, dibaca serta membantu dalam meningkatkan pengajaran dan pembelajaran pelajar. Namun begitu, kemunculan maklumat digital yang pesat memerlukan perpustakaan memikirkan strategi pengurusan maklumat serta perkhidmatan dan kemudahan yang berlainan. Menurut Bujang dan Ramli (2011), pelbagai sistem perpustakaan telah dilaksanakan supaya pengaksesan kepada sumber maklumat dan ilmu pengetahuan menjadi semakin mudah diperolehi. Yang (2004) menyatakan bahawa kepuasan pengguna adalah berdasarkan perkara yang dilihat yang boleh memenuhi jangkaan pengguna. Oleh itu, pengurusan perpustakaan perlu menilai secara berkala perkhidmatan yang mereka sediakan untuk pengguna mereka. Al-Zubi *et al.* (2010) menyatakan bahawa hanya pengguna perpustakaan yang boleh menjadi pengadil terbaik untuk menilai perkhidmatannya. Kajian Ramli *et al.* (2009) menunjukkan prestasi perkhidmatan perpustakaan mempunyai hubungan signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan. Kualiti perkhidmatan dan kemudahan sesebuah perpustakaan adalah untuk memuaskan permintaan setiap pelanggan secara tepat, menyeluruh dan cekap (Sahu 2007). Ini adalah selaras dengan dapatan kajian Miao dan Wang Bassham (2006) yang menyatakan bahawa penyediaan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan yang baik kepada pelanggan akan mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan hati dan keperluan mereka. Sesuatu perkhidmatan dan kemudahan yang baharu dan berkualiti dikatakan memuaskan apabila ianya dapat memberi serta memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan.

Pusat Kesihatan merupakan entiti fizikal yang boleh digunakan sebagai kayu pengukur dalam menilai tahap kepuasan pelajar (Ahmad *et al.* 2014). Ayimbillah Atinga *et al.* (2011) menyatakan bahawa persekitaran kemudahan penjagaan kesihatan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pesakit kerana aspek pertama yang dilihat oleh pesakit adalah penampilan fizikal. Maka, keperluan memastikan kekemasan dalam organisasi kesihatan dengan persekitaran yang bersih, selamat dan menyenangkan untuk meningkatkan perasaan positif pesakit, kepuasan yang tinggi dan pengalaman yang baik tentang kualiti penjagaan kesihatan. Menurut Mansor *et al.* (2016), keutamaan kepada pesakit yang diberi berdasarkan faktor nyata atau aspek fizikal iaitu persekitaran, penampilan kakitangan dan kemudahan penjagaan kesihatan dapat meningkatkan kedudukan Pusat Kesihatan ini sebagai organisasi yang menyediakan perkhidmatan kesihatan sehingga memenuhi kepentingan pesakit. Pusat Kesihatan bertanggungjawab dalam mengurus dan menyediakan perkhidmatan rawatan primer kepada warga kampus terutamanya pelajar-pelajar yang berada di universiti. Kajian oleh Boon dan Nasir (2010) menunjukkan bahawa kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM berada pada tahap yang tinggi secara keseluruhannya. Kemudahan kesihatan dan rawatan asas yang disediakan kepada pelajar amat penting bagi membantu mereka mencapai tahap kesihatan fizikal, mental dan sosial yang sempurna yang diperlukan bagi memudahkan proses pembelajaran mereka. Dari perspektif yang lebih luas, kemudahan yang disediakan ini juga berperanan sebagai satu daripada komponen program pembangunan sektor kesihatan negara untuk mencapai tahap 'Kesihatan Untuk Semua'.

Bagi keperluan hal ehwal siswazah, terdapat beberapa perkhidmatan yang memainkan peranan yang penting dalam kehidupan pelajar semasa di universiti seperti Jabatan Bendahari, bahagian kebajikan pelajar, perumahan pelajar, pusat pelajar antarabangsa dan unit pengurusan siswazah. Kepuasan pelajar juga dinilai dari segi layanan dan perkhidmatan kaunter serta kesediaan staf untuk memberi bantuan kepada pelajar, tempoh masa yang

diambil untuk melayan para pelajar, urusan surat menyurat, hebahan maklumat dan lain-lain dokumentasi serta perkhidmatan secara keseluruhan yang ditawarkan. Kajian Hafisoh (2015) menunjukkan sistem penyampaian perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik, Kolej Universiti Insaniah mempunyai hubungan yang tinggi dengan tahap kepuasan pelajar antarabangsa.

Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap penyampaian tiga perkhidmatan yang dibincang di atas dalam kalangan pelajar pasca siswazah, UKM. Terdapat tiga persoalan kajian ingin dijawab dalam kajian ini iaitu pertama, adakah terdapat perbezaan tahap kepuasan ketiga-tiga perkhidmatan berdasarkan jantina? Kedua, adakah terdapat perbezaan tahap kepuasan ketiga-tiga perkhidmatan berdasarkan tahap pengajian? Dan ketiga, adakah terdapat perbezaan tahap kepuasan ketiga-tiga perkhidmatan berdasarkan warganegara pelajar? Kajian tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan di universiti awam di Malaysia amat diperlukan bagi mengenal pasti faktor kualiti perkhidmatan yang penting dan bagi menanda aras perkhidmatan tersebut (Zainol *et al.* 2011).

2. Kaedah Kajian

Kajian ini adalah bersifat kuantitatif dengan menggunakan soal selidik untuk mengumpul data. Dalam agenda keenam Wawasan 2020, kerajaan mensasarkan untuk melahirkan masyarakat yang berkepakaran tinggi dalam bidang sains dan teknologi (Aziz 2009). Justeru, kajian ini mengenal pasti aspek yang menyumbang kepada kepuasan pelajar aliran sains yang menjadi permulaan kepada mencapai harapan agenda kerajaan tersebut.

Persampelan rawak mudah diguna untuk memilih 327 orang pelajar sarjana dan kedoktoran daripada Fakulti Kejuruteraan dan Alam Bina (FKAB), Fakulti Sains dan Teknologi (FST), dan Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat (FTSM). Pelajar pasca siswazah dipilih menjadi subjek yang berupaya menjawab persoalan kajian kerana golongan ini terlibat dengan penyelidikan seterusnya dapat menyumbang kepada masyarakat berkepakaran tinggi dalam bidang sains dan teknologi. Satu soal selidik berstruktur dibangunkan berdasarkan kajian kepustakaan. Instrumen akhir terdiri daripada dua bahagian iaitu bahagian satu merangkumi maklumat demografi responden seperti jantina, warganegara dan tahap pengajian, dan bahagian dua mengandungi tiga perkhidmatan yang dikaji dalam bentuk skala Likert 5 mata dengan jawapan terdiri daripada 1: sangat tidak setuju kepada 5: sangat setuju. Lapan item untuk mengukur kualiti perkhidmatan perpustakaan, empat item untuk kualiti perkhidmatan pusat kesihatan dan lapan item untuk kualiti perkhidmatan hal ehwal siswazah. Untuk mengukur tahap kepuasan responden terhadap tiga perkhidmatan yang dikaji, lima kategori diskala semula: lemah dan perlu ditambahbaik (min item 1.0-2.32), sederhana dan perlu dipertimbang untuk ditambahbaik (min item 2.33-3.65) dan baik (min item 3.66-5.0) (Zin *et al.* 2013). Berdasarkan kategori baharu ini, analisis min tahap penyampaian ketiga-tiga perkhidmatan dalam kalangan jantina, tahap pengajian dan warganegara dibincang.

3. Hasil Kajian

Bahagian ini membincangkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data yang dikumpulkan. Ia dimulakan dengan analisis demografi. Item dalam bahagian demografi meliputi jantina, tahap pengajian, dan kewarganegaraan (Jadual 1). Daripada 327 responden, 39% adalah lelaki dan 61% adalah perempuan. Manakala, 77% adalah pelajar tempatan dan selebihnya adalah pelajar luar negara. Bilangan responden mengikut tahap pengajian boleh dianggap seimbang bilangannya iaitu sarjana dan PhD masing-masing 49% dan 51%.

Jadual 1: Maklumat Demografi

Faktor	Kategori	Peratus
Jantina	Lelaki	39
	Perempuan	61
Warganegara	Malaysia	77
	Bukan Malaysia	23
Tahap pengajian	Sarjana	49
	PhD	51

Jadual 2 menunjukkan hasil analisis deskriptif bagi setiap faktor yang dikaji. Secara keseluruhan, dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan pelajar siswazah bagi perkhidmatan perpustakaan adalah baik (purata skor = 3.96). Namun perlu diberi perhatian pada proses peminjaman dan pemulangan kerana purata skor adalah 3.61 yang mana ianya di bawah kategori perlu dipertimbang untuk ditambahbaik.

Jadual 2: Hasil analisis deskriptif

Faktor	Purata	Sisihan piawai
Perpustakaan		
• Masa operasi	4.13	0.612
• Ruang belajar	4.11	0.669
• Bilik perbincangan	4.03	0.657
• Koleksi bacaan & rujukan mencukupi	3.88	0.912
• Pangkalan data dalam talian	3.69	1.055
• Proses peminjaman & pemulangan yang efisien	4.09	0.723
• Peminjaman antara perpustakaan	3.61	0.910
• Staf yang membantu	4.15	0.693
Keseluruhan	3.96	
Hal Ehwal Siswazah		
• Bendahari	3.67	0.913
• Kebajikan	3.72	0.779
• Perumahan	3.49	0.847
• Pusat Pelajar Antarabangsa	3.26	0.711
• Hebahan maklumat	3.56	0.998
• Perkhidmatan kaunter	3.89	0.783
• Layanan staf	3.98	0.787
• Sistem Unit Pengurusan Siswazah (UPS)	3.88	0.724
Keseluruhan	3.68	
Pusat Kesihatan		
• Waktu operasi	4.02	0.676
• Perkhidmatan perubatan	4.07	0.666
• Perkhidmatan pergigian	3.69	0.929
• Khidmat pelanggan	4.03	0.633
Keseluruhan	3.95	

Bagi hal ehwal siswazah, secara keseluruhan, dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan pelajar siswazah bagi perkhidmatan hal ehwal siswazah adalah baik (purata

skor = 3.68). Namun terdapat beberapa perkara yang perlu dipertimbang untuk ditambahbaik iaitu perumahan (purata = 3.49), pusat pelajar antarabangsa (purata = 3.26) dan hebahan maklumat (purata = 3.56).

Bagi pusat kesihatan, secara keseluruhan, dapatan menunjukkan tahap kepuasan pelajar siswazah bagi perkhidmatan pusat kesihatan juga adalah baik (purata skor = 3.95). Walaupun perkhidmatan pergigian mempunyai purata skor 3.69, ianya masih perlu diberi perhatian untuk turut ditambahbaik lagi.

Jadual 3 hingga Jadual 5 menunjukkan hasil analisis bagi menjawab tiga persoalan kajian iaitu merujuk kepada persoalan adakah terdapat perbezaan tahap kepuasan perkhidmatan berdasarkan tiga pemboleh ubah terdiri daripada jantina, tahap pengajian dan warganegara pelajar. Hipotesis kajian ialah terdapat perbezaan kepuasan terhadap ketig-tiga perkhidmatan yang dikaji berdasarkan tiga faktor demografi iaitu jantina, tahap pengajian dan warganegara. Daripada ketiga-tiga faktor demografi, hanya warganegara memberi perbezaan terhadap faktor hal ehwal siswazah dengan nilai- $p < 0.05$ ($p = 0.003$).

Jadual 3: Hasil analisis ujian- t bagi jantina

Faktor	Purata		Nilai-p	Nilai- t	Signifikan
	Lelaki	Perempuan			
Perpustakaan	3.96	3.97	0.903	0.123	Tidak signifkns
Pusat Kesihatan	3.70	3.67	0.561	0.582	Tidak signifkns
Hal Ehwal Siswazah	3.92	3.97	0.454	0.749	Tidak signifkns

Jadual 4: Hasil analisis ujian- t bagi tahap pengajian

Faktor	Purata		Nilai-p	Nilai- t	Signifikan
	Sarjana	PhD			
Perpustakaan	3.99	3.94	0.253	1.146	Tidak signifkns
Pusat Kesihatan	3.67	3.69	0.711	-0.371	Tidak signifkns
Hal Ehwal Siswazah	3.91	3.98	0.289	1.062	Tidak signifkns

Jadual 5: Hasil analisis ujian- t bagi warganegara

Faktor	Purata		Nilai- p	Nilai- t	Signifikan
	Malaysia	Bukan Malaysia			
Perpustakaan	3.98	3.91	0.253	1.146	Tidak signifkns
Pusat Kesihatan	3.67	3.68	0.711	-0.371	Tidak signifkns
Hal Ehwal Siswazah	4.01	3.74	0.003	3.037	Signifkns

4. Perbincangan

Tahap penyampaian perkhidmatan dalam kalangan pelajar Siswazah Sains UKM diuji dalam kajian ini. Penyampaian perkhidmatan siswazah diukur oleh tiga komponen iaitu perpustakaan, pusat kesihatan dan hal ehwal siswazah. Tiga komponen tersebut memberikan kesan dalam penyampaian perkhidmatan terutama melibatkan elemen tidak nyata dan

penyediaan kaunter kepada pelajar yang merupakan pelanggan utama institusi pengajian tinggi. Dalam penyampaian perkhidmatan terutama dalam revolusi perkhidmatan, pelanggan sering memainkan peranan dalam konteks pengeluaran bersama, yang menyediakan input secara langsung atau tidak langsung dalam bentuk masa, tenaga, fizikal dan mental (Parasuraman 2002).

Antara objektif kajian ini adalah mengenal pasti tahap penyampaian perkhidmatan (perpustakaan, pusat kesihatan, dan hal ehwal siswazah) dalam kalangan pelajar siswazah sains UKM. Bagi komponen pertama, item penting bagi mengukur penyampaian perkhidmatan perpustakaan terdiri daripada masa operasi, kelengkapan perpustakaan, koleksi rujukan termasuk pangkalan data dalam talian, proses pinjaman bahan termasuk antara perpustakaan dan staf yang membantu. Selain kemudahan atas talian dan pendidikan pengguna yang mencerminkan prestasi perkhidmatan barisan hadapan bagi perpustakaan, terdapat faktor yang mencerminkan prestasi asas perpustakaan iaitu kakitangan, bahan rujukan, kelengkapan, perkhidmatan peminjaman dan rujukan serta tarikan pengguna serta faktor mencerminkan prestasi sampingan melibatkan waktu operasi dan interaksi pengguna (Ramli *et al.* 2009).

Ukuran prestasi perkhidmatan perpustakaan, pelajar siswazah sains UKM mendapati tahapnya adalah dalam julat tinggi bagi keseluruhan item terlibat. Ini menunjukkan pelajar siswazah sains yang ditinjau berpuas hati dengan hampir kesemua aspek dalam perkhidmatan perpustakaan yang disediakan iaitu Perpustakaan Tun Seri Lanang. Dapatan ini konsisten dengan Omar *et al.* (2009) yang mendapati perpustakaan UKM memperoleh gred tertinggi mengikut persepsi pelajar siswazah iaitu A atau A- bagi tiga tahun yang dikaji.

Bagi pusat kesihatan, item yang mengukur penyampaian perkhidmatan komponen ini terdiri daripada perkhidmatan perubatan, perkhidmatan pergigian, khidmat pelanggan dan waktu operasi. Respons yang diperolehi daripada pelajar siswazah sains mendapati semua item dalam komponen ini berada pada tahap tinggi. Ini mencerminkan tahap kepuasan yang tinggi bagi perkhidmatan pusat kesihatan. Tinjauan yang telah dibuat oleh Omar *et al.* (2009) mendapati prestasi pusat kesihatan UKM, menurut pelajar siswazah, bagi tempoh tahun 2006 hingga 2008 tidak begitu konsisten tetapi semakin baik pada tahun terakhir dikaji.

Komponen hal ehwal siswazah menyenaraikan banyak item yang menjurus kepada perkhidmatan barisan hadapan mewakili jabatan dan unit penting mengendali keperluan pelajar siswazah UKM yang terdiri daripada Jabatan Bendahari, Unit Perumahan, Unit Pelajar Antarabangsa dan Unit Pengurusan Siswazah. Ia turut memperinci elemen asas iaitu hebahan maklumat, perkhidmatan kaunter dan layanan kakitangan. Meskipun terdapat kajian lepas yang fokus kepada satu perkhidmatan sahaja seperti kajian tahap kepuasan terhadap perkhidmatan Bendahari di Universiti Utara Malaysia oleh Zulkifli (2011), namun kajian penyampaian perkhidmatan secara menyeluruh turut memberi perspektif menarik kerana mengukur kepuasan mengikut aktiviti dan proses pengajian siswazah mulai daripada permohonan untuk kemasukan dan proses pendaftaran sehingga tamat pengajian (Zaimah *et al.* 2014).

Pencapaian prestasi semua item dalam komponen hal ehwal siswazah menurut sampel yang dikaji menunjukkan tahap tinggi melainkan pusat pelajar antarabangsa. Prestasi melibatkan pusat pelajar antarabangsa ini dijangka kerana proses yang dikendalikan oleh unit ini agak rumit dan memakan masa seperti urusan pelanjutan tempoh visa dan pengesahan pengajian. Secara umum, hasil kajian ini agak berbeza dengan dapatan Zaimah *et al.* (2014) yang melapor tahap kepuasan pelajar siswazah antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM adalah sederhana. Kajian ini tertumpu hanya kepada pelajar Sains

merangkumi warganegara dan bukan warganegara, yakni melibatkan kumpulan berbeza, justeru, boleh menyumbang kepada persepsi dan pengalaman berbeza.

Kajian ini turut membuat perbandingan tahap penyampaian perkhidmatan mengikut tiga faktor demografi iaitu jantina, tahap pengajian dan status warganegara. Hasil kajian menunjukkan hanya faktor demografi ketiga, iaitu status warganegara, yang memberi kesan terhadap tahap kepuasan penyampaian perkhidmatan. Namun hanya komponen hal ehwal pelajar yang menunjukkan tahap kepuasan berbeza iaitu min kepuasan pelajar siswazah sains tempatan lebih tinggi berbanding antarabangsa. Antara isu yang berkaitan dengan dapatan ini adalah jangkaan penyampaian perkhidmatan pelajar antarabangsa yang lebih tinggi berbanding pelajar tempatan sebagaimana aspek penyelidikan dan pembelajaran yang berpunca dari yuran pengajian yang dikenakan adalah lebih tinggi (Barnes 2006).

Terdapat beberapa item perkhidmatan yang masih boleh ditambah baik, sebagai contoh, item yang membabitkan urusan peminjaman antara perpustakaan dan Pusat Pelajar Antarabangsa dengan cara meringkaskan prosedur bagi memendekkan tempoh urusan. Prestasi yang ditunjukkan melalui komponen ini harus dikekalkan dan dipantau secara berterusan bagi memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan sentiasa pada tahap tinggi bagi mengekalkan daya saing universiti dalam menarik pelajar dari dalam dan luar negara (Zin *et al.* 2013).

Secara keseluruhan, kajian mendapati prestasi penyampaian perkhidmatan UKM adalah memuaskan. Tiga perkhidmatan yang melibatkan barisan hadapan iaitu perpustakaan, pusat kesihatan dan hal ehwal pelajar dapat mewakili prestasi perkhidmatan keseluruhan UKM. Kajian juga mendapati penilaian mengikut faktor demografi terhadap perkhidmatan yang disediakan menunjukkan hanya wujud perbezaan tahap kepuasan terhadap item berkenaan hal ehwal siswazah berdasarkan warganegara.

6. Kesimpulan

Kajian ini telah dilaksanakan bagi mengenal pasti tahap prestasi penyampaian perkhidmatan di UKM menurut perspektif pelajar siswazah sains berdasarkan tiga komponen yang mencerminkan aspek tidak nyata dan elemen barisan hadapan iaitu Perpustakaan, Pusat Kesihatan dan Hal Ehwal Pelajar. Ia turut membandingkan tahap penyampaian perkhidmatan mengikut faktor demografi. Hasil analisis mendapati tahap prestasi penyampaian perkhidmatan bagi tiga komponen yang dikemukakan adalah tinggi dan tiga komponen penting ini menyumbang kepada perkhidmatan keseluruhan universiti. Faktor demografi yang mempengaruhi persepsi kepuasan adalah status warganegara yang memainkan peranan signifikan dalam mengukur perkhidmatan hal ehwal siswazah.

Kajian mengukur penyampaian perkhidmatan berkaitan urusan pelajar perlu diteruskan dan diperluaskan bagi mengenalpasti tahap prestasi semasa dan menentukan ruang penambahbaikan bagi meningkatkan kecemerlangan sektor pendidikan dan penyelidikan di Malaysia. Usaha ini menggambarkan iltizam organisasi untuk memenuhi keperluan pelajar yang dianggap sebagai pelanggan utama perkhidmatan dan berupaya menjadi tanda aras penyampaian perkhidmatan bagi menggalakkan persaingan sihat dalam menyampaikan khidmat terbaik kepada pelajar.

Kekangan kajian ini tertumpu kepada penggunaan data jenis kuantitatif yang menjawab soalan kajian secara tertutup berbanding data jenis kualitatif yang berupaya menerangkan isu kajian secara terbuka dengan keupayaan menjawab bagaimana dan mengapa penyampaian perkhidmatan siswazah UKM adalah sedemikian. Kajian akan datang wajar mempertimbangkan penjana data yang diperolehi melalui temubual atau kumpulan fokus

bagi menambah kedalaman kajian dan mendasari isu penyampaian perkhidmatan untuk memberikan gambaran lebih lengkap.

Rujukan

- Ahmad W. M. A. W., Aleng N. A., Halim N. A., Hamzah M. P., Mohamed N. & Ali Z. 2014. Students satisfaction levels towards services provided by Health Center Universiti Malaysia Terengganu (UMT). *The International Journal of Social Sciences* **20**(1): 1–16.
- Al-Zubi A. A. & Basha I. 2010. Six sigma in libraries: a management perspective. *Canadian Journal on Computing Mathematics, Natural Sciences, Engineering and Medicine* **1**(3):86 – 92.
- Asaduzzaman M., Hossain M. & Rahman, M. 2014. Service quality and student satisfaction: a case study on private universities in Bangladesh. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences* **1**(3): 128-135.
- Ayimbillah Atinga R., Abekah-Nkrumah, G. & Ameyaw Domfeh K. 2011. Managing healthcare quality in Ghana: a necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance* **24**(7): 548-563.
- Aziz M. F. 2009. Menghayati sains dan teknologi dalam kehidupan. Estidotmy. MOSTI-Utusan Malaysia. 17 Jun 2009.
- Barnes B. R. 2006. Analysing service quality : the case of post-graduate Chinese students. *International Journal of Management Education* **1**(1): 15–25.
- Boon Y. & Nasir N. A. K. A. K. A. 2011. Kepuasan pelajar fakulti pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesehatan UTM. *Journal of Educational Management* **1**(7): 1-18.
- Bujang W. A. R. B. W. & Ramli S. S. 2011. Transformasi perkhidmatan perpustakaan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik (PKMA) UNIMAS: kumpulan fokus dan kajian kepuasan pelanggan. *Prosiding Seminar Kebangsaan Perpustakaan Akademik 2011*, pp. 228-302.
- Buttle F. 1996. *Relationship Marketing Theory & Practice*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- Gerson R. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gruber T., Fuß S., Voss R. & Gläser-Zikuda M. 2010. Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management* **23**(2): 105-123.
- Hafisoh H. 2015. Kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan kajian kes: Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA), Kolej Universiti Insaniah (KUIN). Tesis PhD. Universiti Utara Malaysia.
- Hameed A. & Amjad S. 2011. Students' satisfaction in higher learning institutions: a case study of COMSAS Abbottabad, Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies* **4**(1): 63-77.
- Hasan H. F. A., Ilias A., Rahman R. A. & Razak M. Z. A. 2009. Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions. *International Business Research* **1**(3): 163-75.
- Jaffar W., Noraaini W., Ahmad. A. & Hassan. H. 2005. Menilai tahap kemudahan yang disediakan oleh UiTM: satu kajian kes. laporan teknikal. Institute of Research, Development and Commercialization, Universiti Teknologi MARA.
- Mansor N. R. N., Arifin K. & Sahimi A. S. 2016. Kepuasan pesakit terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan. *Journal of Social Sciences and Humanities*, Special Issue 1: 173-187.
- Miao H. & Wang Bassham M. 2007. Embracing customer services in libraries. *Library Management* **28**: 53-61.
- Nurul'Ain K. 2012. Tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Master Tesis. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia .
- Omar R., Khoon K. A., Hamzah M. F. & Ahmadan S. R. 2009. Graduates' perceptions towards UKM's infrastructure. *College Student Journal* **43**(4): 1333-1336.
- Parasuraman A. 2002. Service quality and productivity: a synergistic perspective. *Managing Service Quality: An International Journal* **12**(1): 6-9.
- Ramli N., Fun C. S. & Idris F. 2009. Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan* **28**: 23-43.
- Sahu A. K. 2007. Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review* **56**(3): 234-243.
- Schneider B. & Bowen D. E. 1995. *Winning the Service Game*. Boston: Harvard Business School Press.
- Schneider B. & White S. S. 2004. *Service Quality: Research Perspectives*. California: SAGE.
- Yang Z. Y. L. 2004. Customer satisfaction with interlibrary loan Service-Deliver Edocs: a case study. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Information Supply* **14**(4) : 79-89.
- Yuliarini N. N. & Riyasa P. 2007. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi* **12**(1): 9-28.
- Zaimah R., Awang A. H. & Ibrahim I. 2014. Pendidikan rentas sempadan dan isu kepuasan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan – kajian kes pelajar antarabangsa di Universiti Kebangsaan Malaysia. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space* **10**(5): 96–106.

- Zainol M., Teoh S.J. & Mohd Rashid A.H. 2011. Kajian kepuasan pelajar kejuruteraan Universiti di Malaysia menggunakan pemodelan persamaan berstruktur. *Journal of Quality Measurement and Analysis* 7(1): 117-127.
- Zin T.S.A.T.M., Jamil N. & Khan M. Z. R. 2013. Tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan prasarana yang disediakan di Politeknik Banting Selangor bagi sesi Disember 2012. Dlm *2nd International Seminar on Quality and Affordable Education*.
- Zulkifli O. 2011. Kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan Bendahari Universiti Utara Malaysia. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.

*Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi
Selangor DE, MALAYSIA
Mel-e: hazura.mohamed@ukm.edu.my**

*Penulis untuk dihubungi