

**PERSEPSI IBUBAPA TERHADAP KUALITI PUSAT ASUHAN KANAK-KANAK
DAN TADIKA DI DALAM KAMPUS IPTA
(ZON UTARA)**



**INSTITUT PENYELIDIKAN, PEMBANGUNAN DAN PENGKOMERSILAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM, SELANGOR
MALAYSIA**

DISEDIAKAN OLEH :

**ROZIYA ABU
MUSDIANA MOHAMAD SALLEH
SHARUNIZAM SHARI
ERNY ARNIZA AHMAD**

MEI 2005

Tarikh : 15 Mei 2005

No. Fail Projek :

Penolong Naib Canselor (Penyelidikan)
Institut Penyelidikan, Pembangunan dan Pengkomersilan
Universiti Teknologi MARA
40450 Shah Alam
Selangor

Y.Bhg. Prof.,

**LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN “PERSEPSI IBUBAPA TERHADAP KUALITI
PUSAT ASUHAN KANAK-KANAK DAN TADIKA DI DALAM KAMPUS IPTA (ZON
UTARA)”**

Merujuk kepada perkara di atas, bersama-sama ini disertakan 3 (tiga) naskah laporan akhir “Persepsi Ibumama Terhadap Kualiti Pusat Asuhan Kanak-kanak dan Tadika Di Dalam Kampus IPTA (Zon Utara).

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

.....
ROZIYA ABU

Ketua

Projek Penyelidikan

SURAT TAWARAN PENYELIDIKAN	ii
SURAT PENYERAHAN LAPORAN	iii
DAFTAR AHLI PENYELIDIK	iv
PENGHARGAAN	v
ISI KANDUNGAN	vi
DAFTAR ILLUSTRASI	ix
SENARAI LAMPIRAN	ix
SENARAI JADUAL	x
SENARAI GAMBARAJAH	xi
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
Bab I: Pengenalan	1
1.0 Pengenalan	1
1.1 Penyataan Permasalahan	3
1.2 Objektif Kajian	8
1.3 Hipotesis Kajian	9
1.4 Kepentingan Kajian	10
1.5 Batasan Kajian	11
1.5.1 Geografi	11
1.5.2 Masa	11
1.6 Definisi Konsep	11
1.7 Kesimpulan	13
 Bab II: Kajian Literatur	 14
2.0 Pengenalan	14
2.1 Konsep Pendidikan Prasekolah	15
2.2 Pusat Jagaan Kanak-Kanak	16
2.2.1 Peraturan Taman Asuhan Kanak-Kanak Institusi 1985	18
2.2.2 Akta Taman Asuhan Kanak-Kanak 1984 (Akta 308)	19
2.3 Kajian Berkaitan	20
2.3.1 Perkhidmatan dan Kualiti Perkhidmatan	21
2.3.2 SERVQUAL	25

Bab III: Kajian Penyelidikan	30
3.0 Pengenalan	30
3.1 Jenis Kajian	30
3.2 Kerangka Kerja Teori	31
3.2.1 Pengukuran Pembolehubah	32
3.2.1.1 Aspek Fizikal (<i>Tangibles</i>)	32
3.2.1.2 Aspek Keyakinan (<i>Reliability</i>)	32
3.2.1.3 Aspek Tanggungjawab (<i>Responsiveness</i>)	33
3.3 Fokus Kajian	33
3.3.1 Taman Didikan Kanak-Kanak, USM	33
3.3.2 Taman Asuhan Hadanah, USM	34
3.3.3 Taska Koop Minden, USM	34
3.3.4 Pusat Perkembangan Kanak-Kanak Tunku Puteri Intan Shafinaz, UUM	35
3.3.5 Taman Asuhan Impian, UiTM Arau Perlis	37
3.4 Kaedah Pengumpulan Data	37
3.4.1 Sumber Data	37
3.4.1.1 Data Primer	38
3.4.1.2 Data Sekunder	38
3.4.2 Populasi	39
3.4.3 Teknik Persampelan	39
3.4.4 Responden	40
3.4.5 Alat Pengumpulan Data (Soal Selidik)	40
3.4.6 Borang Soal Selidik	40
3.5 Analisis Data	41
 Bab IV: Hasil Kajian	 42
4.0 Pengenalan	42
4.1 Profil Responden	42
4.2 Ujian Kebolehpercayaan	43
4.3 Statistik Perihal (<i>Descriptive Statistics</i>)	45
4.3.1 Demografik	46
4.3.2 Aspek Fizikal	53

Abstrak

Penyelidikan ini mengkaji persepsi ibubapa terhadap kualiti pusat asuhan kanak-kanak dan tadika di dalam kampus IPTA (Zon Utara). Sejumlah tiga pusat asuhan dan dua tadika terbabit dalam kajian ini. Kajian ini mengaplikasikan penggunaan SERVQUAL, tetapi hanya tiga daripada lima dimensi kualiti perkhidmatan telah digunakan. Antaranya adalah aspek keyakinan, perkhidmatan fizikal dan tanggungjawab. Kaedah borang soal selidik telah digunakan untuk mengutip data. Data-data seterusnya dianalisis menggunakan statistik perihalan iaitu kekerapan dan peratusan. Kaedah ini seterusnya digunakan untuk menilai aspek kualiti perkhidmatan, aspek keyakinan dan aspek tanggungjawab. Hasil kajian mendapati ketiga-tiga aspek perkhidmatan fizikal, keyakinan dan tanggungjawab ini mempunyai hubungan yang positif dan berkait terhadap tanggapan ibu bapa mengenai tahap kualiti sesebuah pusat asuhan kanak-kanak dan tadika. Analisis data seterusnya juga mendapati penambahbaikan terhadap ketiga-tiga ini amat perlu dititikberatkan oleh pengelola pusat asuhan dan tadika tersebut. Ini kerana ketiga-tiga aspek ini amat berkait rapat dengan proses pembelajaran dan pembesaran bagi seorang kanak-kanak.