



## Pendidikan rentas sempadan dan isu kepuasan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan – Kajian kes pelajar antarabangsa di Universiti Kebangsaan Malaysia

Zaimah, R.<sup>1</sup>, Abd Hair Awang<sup>1</sup>, Izzurazlia Ibrahim<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

Correspondence: Zaimah Ramli (email: [zaimahr@ukm.my](mailto:zaimahr@ukm.my); [zaimah72@gmail.com](mailto:zaimah72@gmail.com))

### Abstrak

Memasarkan pendidikan tinggi kepada pelajar antarabangsa kini merupakan kaedah yang diiktiraf rasmi bagi meluas-lebar dan menaik-taraf ruang pendidikan Malaysia. Kejayaan usaha menyerlahkan pendidikan tinggi Malaysia ke persada dayasaing dunia tentunya amat bergantung kepada prestasi sistem penyampaian perkhidmatan menurut penilaian pelanggan antarabangsa berkenaan. Artikel ini bertujuan membincangkan tahap kepuasan dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) secara perbandingan mengikut jantina dan program pengajian siswazah. Seramai 369 pelajar pasca siswazah terlibat dalam kajian ini dan borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Perkhidmatan sistem penyampaian telah dikelaskan kepada 15 komponen, iaitu permohonan untuk kemasukan, proses pendaftaran, proses penyeliaan, pengajaran dan pembelajaran penghantaran, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, perkhidmatan perpustakaan, kakitangan sokongan, penginapan pelajar, sistem pengangkutan kampus, kafeteria, perkhidmatan sokongan kampus, keselamatan dan keselamatan, perhubungan pelajar, peperiksaan dan *viva-voce*, kelayakan dan tamat pengajian. Hasil Ujian-t menunjukkan tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM adalah sederhana.

**Katakunci:** isu kepuasan, kualiti sistem penyampaian, pelajar pasca siswazah antarabangsa, pendidikan rentas sempadan, penyampaian perkhidmatan, ruang pendidikan

## Cross-border education and the satisfaction issue of the service delivery system – The case of international students in Universiti Kebangsaan Malaysia

### Abstract

Marketing higher education to international students is now a formally recognised way of widening and upgrading Malaysia's educational space. The success of this effort to project Malaysian higher education onto the world competitiveness scene depends heavily on the performance of its service delivery system as judged, in particular, by its international clientele. This article seeks to discuss, by gender and study programme, the satisfaction level of international postgraduate students of the quality of the delivery system at the National University of Malaysia (UKM). A total of 369 international graduate students participated in the questionnaire survey. The service delivery system was classified into 15 components of admission application, registration process, supervision process, teaching and learning delivery, teaching and learning facilities, library services, support staff, student accommodation, campus transportation, cafeteria, campus support services, security and safety, student relations, viva-voce examinations, and eligibility for graduation. The results of the t-Tests showed that the satisfaction level of the international postgraduate students of the UKM's delivery system is only moderate.

**Keywords:** cross-border education, educational space, international graduate students, quality of delivery system, satisfaction issue, service delivery

## Pendahuluan

Sistem pendidikan tinggi di Malaysia kini lebih terbuka. Negara ini telah menjadi salah satu destinasi penting para pelajar antarabangsa yang mahu melanjutkan pelajaran di peringkat pengajian tinggi. Pada masa ini, Malaysia mempunyai 20 Intituti Pengajian Tinggi Awam (IPTA), 37 Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) dan 450 kolej universiti dan institusi pendidikan swasta lainnya. Pelbagai usaha dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualiti pendidikan tinggi negara. Ini bertujuan untuk mendapatkan pengiktirafan antarabangsa dan seterusnya menarik pelajar antarabangsa memasuki institusi pengajian tinggi di negara ini. Komitmen dan kesungguhan pihak kerajaan ini untuk menggalakkan kemasukan pelajar antarabangsa, misalnya dapat dilihat melalui promosi di luar negara bagi memperkenalkan Malaysia sebagai hub pengajian tinggi. Bagi tujuan tersebut, kerajaan telah membuka 'pejabat promosi pendidikan' Malaysia di Beijing, Emiriah Arab Bersatu, Indonesia dan Vietnam. Sambutan pelajar antarabangsa terhadap usaha tersebut sangat menggalakkan seperti yang ditunjukkan oleh perangkaan kemasukan pelajar asing ke negara ini. Mengikut Perangkaan Pengajian Tinggi Malaysia, enrolmen pelajar antarabangsa di Malaysia misalnya pada tahun 2008 adalah seramai 70,426 orang. Daripada jumlah tersebut, pelajar dari negara Indonesia (9,527), diikuti oleh negara China (8,035), Iran (6,759), Nigeria (5,485), Yaman (4,303) dan Arab Saudi (2,848) merekodkan bilangan yang tertinggi.

Selain pengiktirafan dari segi kualiti pendidikan, kos sara hidup yang secara relatif rendah juga telah menjadikan Malaysia sebagai pilihan terbaik untuk melanjutkan pengajian bagi kebanyakan pelajar antarabangsa. Menurut Yet Mee Lim et al. (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi pelajar antarabangsa belajar di Malaysia ialah cadangan ejen, kos yang lebih rendah dan iklim yang selesa (bagi pelajar dari negara Timur Tengah). Manakala para pelajar dari negara China pula datang ke Malaysia disebabkan oleh syor ibu bapa dan saudara mara mereka yang sudah biasa dengan negara ini dan juga persekitaran pembelajaran yang baik.

Sementara itu, Pelan Strategik Pendidikan Tinggi Negara 2007-2020 mensasarkan 200,000 pelajar antarabangsa (Kementerian Pengajian Tinggi, 2007). Sehubungan itu, universiti perlu mempunyai sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan memenuhi cita rasa pelajar, khususnya pelajar siswazah antarabangsa setanding dengan universiti terbaik di dunia. Justeru, artikel ini menilai sejauh manakah sistem penyampaian perkhidmatan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) memenuhi kepuasan pelajar antarabangsa. Secara khusus, artikel ini bertujuan menilai dan membincangkan tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Universiti Kebangsaan Malaysia secara perbandingan mengikut jantina dan program pengajian.

## Ulasan literatur

Kajian lepas mendapati maklum balas daripada pensyarah, akses kepada pensyarah dan mutu pengajaran adalah pemboleh ubah yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pelajar (Arambewela & Hall, 2009). Kajian tersebut mendapati kualiti pengajaran adalah faktor yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pelajar secara keseluruhan. Lebih daripada itu, pelajar program sarjana dan doktor falsafah memerlukan penyelia untuk membimbing penyelidikan mereka, maka penyelia yang berpengetahuan memberi kesan secara langsung terhadap kepuasan pelajar dan reputasi universiti secara keseluruhannya.

Kajian oleh Amina dan Shehla (2011) pula menunjukkan prestasi fakulti, khidmat nasihat dan suasana kelas mempunyai kesan ke atas pengalaman pelajar yang turut mempunyai hubungan dengan tahap kepuasan pelajar. Kepuasan pelajar juga dipengaruhi oleh keyakinan diri, kurikulum, arahan dan kelas, kualiti pengajaran, aktiviti ko-kurikulum dan peluang kerjaya, khidmat nasihat kepada pelajar,

kualiti pengajaran dan pengajar, kemudahan komputer, dan kualiti interaksi pelajar (Haslinda & Hamdan, 2008; Zalina et al., 2011). Malahan, pendaftaran kursus atau tesis secara atas talian yang mudah, serta peluang pelajar antarabangsa mendapatkan geran dan biasiswa juga item penting dalam memberi kepuasan kepada pelajar antarabangsa. Selain itu, beberapa kajian lepas juga membuktikan bahawa persekitaran pembelajaran dan kemudahan infrastruktur yang sesuai mempunyai hubungan dengan kepuasan pelajar (Gruber et al., 2010; Amina & Shehla, 2011), khususnya kemudahan perpustakaan, makmal, bangunan pentadbiran dan akademik, dewan kediaman, kemudahan katering, kemudahan sukan, dan pusat rekreasi. Oleh itu, sesebuah universiti harus sentiasa menyediakan penginapan pelajar yang berkualiti dengan mengambil kira aspek reka bentuk, hubungan sosial dan kemudahan awam.

Menurut Arambewela dan Hall (2006), pengukuran terhadap kualiti perkhidmatan sesebuah institusi pengajian tinggi lazimnya dilakukan oleh pelajar, khususnya pelajar antarabangsa yang bercadang untuk melanjutkan pelajaran, berdasarkan maklumat yang diperolehi menerusi internet. Selain itu, ejen dan perunding luar negara boleh membantu menyediakan maklumat di samping membimbing dan menjelaskan garis panduan permohonan kepada pelajar antarabangsa termasuklah perkhidmatan yang disediakan oleh universiti bagi mendapatkan atau memperbaharui visa pelajar. Malahan program orientasi pelajar merupakan perkara asas selepas pelajar mendaftar masuk di institusi pengajian tinggi. Kajian yang lain pula menunjukkan bahawa penyelia yang perihatin terhadap pelajar di bawah penyeliaannya juga merupakan salah satu indikator kualiti perkhidmatan di institusi pengajian tinggi (Azizah et. al., 2011). Ini termasuklah penyelia yang mudah diakses melalui telefon mahupun e-mel. Malahan penyelia yang sentiasa memberikan motivasi dan panduan kepada pelajar juga merupakan salah satu aspek sistem yang berkualiti. Sementara itu, bagi Arambewela dan Hall (2008; 2009), maklum balas daripada tenaga pengajar adalah suatu perkara yang sangat bernilai bagi penyampaian pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas. Jadual waktu yang fleksibel, kerapian tenaga pengajar serta gaya pengajaran yang menarik mampu memberi kepuasan kepada pelajar di institusi pengajian tinggi (Arambewela & Hall, 2006; Azizah et. al., 2011). Secara ringkasnya proses penyampaian pengajaran dan pembelajaran merupakan antara elemen yang penting dalam menampilkan reputasi universiti yang cemerlang.

Secara keseluruhannya, berdasarkan kajian lepas dapat dikatakan bahawa beberapa indikator seperti maklum balas pensyarah, akses kepada pensyarah, mutu pengajaran dan penyeliaan, khidmat nasihat, persekitaran pembelajaran, kemudahan infrastruktur dan capaian internet yang mudah, mempunyai hubungan yang rapat dengan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di sesebuah institusi pengajian tinggi. Artikel ini membincangkan sebahagian daripada indikator tersebut.

## Metod kajian

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam kajian ini untuk menganalisis hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan tahap kepuasan dan pelajar. Kajian ini dilakukan terhadap pelajar pasca siswazah antarabangsa yang sedang menuntut di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dalam pelbagai program pengajian di kampus Bangi sahaja. Borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen kajian dan jawapan diukur secara *skala Likert*. Borang kaji selidik diedarkan kepada pelajar pasca siswazah antarabangsa yang tinggal di dalam dan luar kampus menggunakan kaedah kendalian sendiri, iaitu responden mengisi borang kaji selidik ini tanpa bantuan penyelidik. Sampel terdiri daripada 380 pelajar siswazah antarabangsa. Namun, setelah diteliti, hanya 97 peratus responden memberikan maklum balas lengkap (369 responden). Kaedah persampelan mudah (*convenience*) digunakan dalam kajian ini.

Borang kaji selidik ini dibahagikan kepada lima bahagian, iaitu maklumat asas responden, maklumat belajar di UKM, kualiti sistem penyampaian, kesetiaan pelajar dan pilihan UKM sebagai tempat melanjutkan pengajian. Soalan kaji selidik dibina berdasarkan kajian lepas tentang bidang yang sama (Arambewela & Hall, 2008; 2009). Kualiti sistem penyampaian telah diukur menggunakan skala Likert 6, iaitu "5=sangat berpuas hati, 4=berpuas hati, 3=mencukupi, 2=tidak berpuas hati, 1=sangat tidak berpuas hati, dan 0=tidak diperolehi". Pra-ujian telah dilakukan dan semua instrumen yang dibina mempunyai nilai kebolehpercayaan alfa *Cronbach* di antara  $> 0.6$  dan  $< 0.95$ .

## Hasil kajian dan perbincangan

### *Latar belakang responden*

Hasil kajian menunjukkan pelajar pasca siswazah antarabangsa yang sedang mengikuti program Doktor Falsafah lebih ramai (56.9%) berbanding peringkat sarjana (43.1%). Sebahagian besar pelajar mengikuti program berbentuk tesis atau penyelidikan (63.1%), diikuti program berbentuk kerja kursus dengan tesis sarjana (27.1%) dan hanya 8.75 peratus pelajar mengikuti program kerja kursus. Jadual 1a menunjukkan bahawa pelajar dari Timur Tengah adalah yang paling tinggi mengikuti pengajian di peringkat Doktor Falsafah (42.9 %) dan sarjana (46.5 %), khususnya dari negara Iran dan Iraq. Pelajar yang berasal dari benua Asia Selatan dan Asia Tenggara pula mewakili 36.2 peratus pelajar Doktor Falsafah dan 37.1 peratus pelajar sarjana. Pelajar pasca siswazah dari benua Afrika di UKM hanya sebanyak 19 peratus di peringkat Doktor Falsafah dan 14.5 peratus di peringkat sarjana. Sementara itu, bilangan pelajar yang berasal dari Asia Timur yang mengikuti pengajian Doktor Falsafah serta sarjana masih kecil jumlahnya dengan masing-masing mencatatkan 1.9 peratus dan 1.3 peratus. Hanya seorang pelajar pasca siswazah antarabangsa yang berasal dari negara Eropah, iaitu Azerbaijan.

**Jadual 1a. Pelajar pasca siswazah antarabangsa mengikut program dan wilayah asal**

Wilayah Asal	Doktor Falsafah		Sarjana	
	Bilangan	%	Bilangan	%
Timur Tengah	90	42.9	74	46.5
Asia Selatan & Asia Tenggara	76	36.2	59	37.1
Afrika	40	19	23	14.5
Asia Timur	4	1.9	2	1.3
Eropah	0	0	1	0.6
Jumlah	210	100	159	100.0

Hasil kajian turut mendapati bahawa pelajar pasca siswazah antarabangsa lelaki lebih ramai, iaitu 256 orang (69.4 %) berbanding pelajar perempuan, iaitu 113 orang (30.6 %). Jadual 1b menunjukkan bahawa pelajar lelaki dari Timur Tengah (48%) adalah yang paling tinggi mengikuti pengajian siswazah di UKM, diikuti oleh pelajar lelaki dari Asia Selatan & Asian Tenggara (33.2%) dan Afrika (17.2%). Sebaliknya pelajar perempuan berasal dari Asia Selatan dan Asia Tenggara pula mencatatkan peratus tertinggi daripada keseluruhan pelajar yang dikaji, iaitu 44.2 peratus. Sementara pelajar perempuan dari Afrika mencatatkan 36.3 peratus dan dari Asia Timur sebanyak 16.8 peratus. Tiada seorang pun pelajar perempuan dari Eropah dicatatkan melanjutkan pelajaran di peringkat siswazah di UKM dalam kajian ini.

**Jadual 1b. Pelajar pasca siswazah antarabangsa mengikut jantina dan wilayah asal**

Wilayah Asal	Lelaki		Perempuan	
	Bilangan	%	Bilangan	%
Timur Tengah	123	48.0	41	36.3
Asia Selatan & Asia Tenggara	85	33.2	50	44.2
Afrika	44	17.2	19	16.8
Asia Timur	3	1.2	3	2.7
Eropah	1	0.4	0	0.0
Jumlah	256	100	113	100.0

*Kepuasan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan: Perbandingan mengikut jantina*

Analisis perbandingan yang berikut ini dilakukan berdasarkan persepsi dan tahap kepuasan terhadap empat kategori kemudahan yang disediakan oleh UKM. Keempat-empat kemudahan perkhidmatan itu adalah yang berkaitan dengan permohonan kemasukan dan proses pendaftaran; proses penyeliaan, pengajaran dan pembelajaran, dan perpustakaan; staf sokongan, penginapan, pengangkutan, kafeteria, dan khidmat sokongan; dan keselamatan, perhubungan, peperiksaan dan ujian lisan.

**1. Permohonan kemasukan dan proses pendaftaran**

Jadual 2 menunjukkan terdapat perbezaan persepsi terhadap proses kemasukan antara pelajar lelaki (M=3.62, SP=.73) dan pelajar perempuan (M=3.47, SP=.87). Walau bagaimanapun, ujian t tidak menunjukkan perbezaan kepuasan yang signifikan [ $t(367)=1.73, p>.05$ ] terhadap proses kemasukan antara pelajar pasca siswazah lelaki dan perempuan. Persepsi terhadap proses pendaftaran di UKM juga tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.66, p>.05$ ] antara pelajar pasca siswazah lelaki dan perempuan. Keputusan ujian juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan antara skor min pelajar pasca siswazah lelaki (M=3.40, SP=.91) dengan pelajar pasca siswazah perempuan (M=3.30, SP=.81).

**Jadual 2. Perbandingan pandangan terhadap permohonan kemasukan dan pendaftaran mengikut jantina**

Sistem Penyampaian	Jantina	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Sistem kemasukan pelajar	Lelaki	3.6204	.72995	1.728
	Perempuan	3.4690	.87161	
Proses pendaftaran masuk	Lelaki	3.3594	.90744	.661
	Perempuan	3.2938	.80935	

Nota: \*\*\*  $p<.001$ , \*\*  $p<.05$

**2. Proses penyeliaan, pengajaran dan pembelajaran dan perpustakaan**

Analisis perbandingan antara pandangan pasca siswazah lelaki dan perempuan terhadap proses penyeliaan di UKM cenderung untuk menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan [ $t(367)=1.05, p>.05$ ] (Jadual 3). Ujian mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan ketara skor min pelajar pasca siswazah lelaki (M=3.83, SP=.88) dengan pelajar pasca siswazah perempuan (M=3.72, SP=.85). Dari segi tahap kepuasan terhadap penyampaian bahan pengajaran dan pembelajaran, pelajar pasca siswazah lelaki mencatatkan skor yang lebih tinggi (M=3.64, SP=.74) berbanding pelajar perempuan (M=3.37, SP=.74). Ujian t juga menunjukkan perbezaan yang tinggi dan signifikan [ $t(367)=2.90, p<.05$ ] antara tahap kepuasan pelajar pasca siswazah lelaki dan wanita terhadap penyampaian pengajaran dan pembelajaran. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap proses penyeliaan dan penyampaian bahan pengajaran dan pembelajaran oleh pensyarah mereka hanyalah sederhana tinggi sahaja.

Hasil kajian juga menunjukkan bahawa wujud perbezaan tahap kepuasan terhadap kemudahan pengajaran dan pembelajaran antara pelajar pasca siswazah lelaki (M=3.69, SP=.75) dan perempuan (M=3.45, SP=.85) dan perbezaan tersebut adalah signifikan [ $t(367)=2.73, p<.05$ ]. Bagaimanapun perbezaan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan perpustakaan UKM antara pelajar pasca siswazah lelaki dan pelajar perempuan didapati tidak signifikan [ $t(367)=.64, p>.05$ ] walaupun skor min tahap kepuasan kedua-dua pelajar lelaki (M=3.95, SP=.75) dan perempuan (M=3.89, SP=.88) terhadap perkhidmatan perpustakaan adalah tinggi.

**Jadual 3. Perbandingan persepsi terhadap proses penyeliaan, pengajaran dan pembelajaran, dan kemudahan perpustakaan mengikut jantina**

Sistem Penyampaian	Jantina	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Proses penyeliaan	Lelaki	3.8281	.88449	1.052
	Perempuan	3.7242	.85152	
Penyampaian pengajaran dan pembelajaran	Lelaki	3.6404	.74139	2.898**
	Perempuan	3.3666	1.02250	
Kemudahan pengajaran dan pembelajaran	Lelaki	3.6914	.75021	2.733**
	Perempuan	3.4501	.84972	
Perkhidmatan perpustakaan	Lelaki	3.9487	.75045	.640
	Perempuan	3.8913	.88399	

Nota: \*\*\* p<.001, \*\* p<.05

### 3. Staf sokongan, penginapan, pengangkutan, kafeteria dan khidmat sokongan

Analisis perbandingan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan staf sokongan di UKM antara pelajar pasca siswazah lelaki dan perempuan didapati tidak signifikan [ $t(367)=1.43, p>.05$ ]. Keputusan ujian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan skor min tahap kepuasan antara pelajar pasca siswazah lelaki ( $M=3.60, SP=.87$ ) dengan pelajar pasca siswazah perempuan ( $M=3.44, SP=1.02$ ) (Jadual 4). Seterusnya, terdapat perbezaan tahap kepuasan terhadap penginapan pelajar antara pelajar pasca siswazah lelaki ( $M=3.10, SP=1.10$ ) dan perempuan ( $M=3.02, SP=1.05$ ). Walaupun begitu, ujian tersebut tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.33, p>.05$ ].

**Jadual 4. Perbandingan pandangan terhadap staf sokongan, penginapan, pengangkutan, kafeteria dan khidmat sokongan mengikut jantina**

Sistem Penyampaian	Jantina	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Staf sokongan	Lelaki	3.5918	.87344	1.434
	Perempuan	3.4425	1.02372	
Penginapan pelajar	Lelaki	3.1015	1.10461	.326
	Perempuan	3.0250	1.05311	
Kemudahan pengangkutan kampus	Lelaki	2.8453	1.04584	.965
	Perempuan	2.7239	1.25565	
Kafeteria	Lelaki	2.8992	1.10329	1.909
	Perempuan	2.6566	1.17244	
Khidmat sokongan kampus	Lelaki	3.5684	.84752	1.190
	Perempuan	3.4558	.81559	

Nota: \*\*\* p<.001, \*\* p<.05

Seterusnya dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan tahap kepuasan yang signifikan bagi kemudahan pengangkutan antara jantina dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa [ $t(367)=.97, p>.05$ ]. Keputusan ujian menunjukkan skor min pelajar lelaki ( $M=2.85, SP=1.05$ ) dan pelajar perempuan ( $M=2.72, SP=1.26$ ) adalah setara. Perbandingan sistem perkhidmatan kafeteria antara jantina juga tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=1.91, p>.05$ ] walaupun tahap kepuasan terhadap kafeteria pelajar siswazah lelaki ( $M=2.90, SP=1.10$ ) lebih tinggi daripada pelajar siswazah perempuan ( $M=2.66, SP=.85$ ). Kepuasan terhadap khidmat sokongan kampus juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina [ $t(367)=1.19, p>.05$ ]. Namun, tahap kepuasan pelajar adalah sederhana sama ada pelajar lelaki ( $M=3.57, SP=.85$ ) ataupun pelajar perempuan ( $M=3.46, SP=.82$ ).

#### 4. Keselamatan, perhubungan, peperiksaan dan ujian lisan

Analisis ke atas tahap kepuasan terhadap keselamatan kampus antara pelajar pasca siswazah lelaki dan perempuan tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=1.10$ ,  $p>.05$ ] (Jadual 5). Keputusan ujian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan skor min antara pelajar lelaki ( $M=3.61$ ,  $SP=.95$ ) dan pelajar perempuan ( $M=3.49$ ,  $SP=.95$ ). Ujian t sampel tidak bersandar bagi melihat perbezaan skor min persepsi terhadap perhubungan dalam kalangan pelajar antarabangsa di UKM mengikut jantina menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan [ $t(367)=2.47$ ,  $p<.05$ ] antara pelajar lelaki ( $M=3.57$ ,  $SP=.95$ ) dan pelajar perempuan ( $M=3.33$ ,  $SP=.90$ ). Bagi persepsi terhadap peperiksaan dan ujian lisan di UKM, ujian menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan [ $t(367)=3.12$ ,  $p<.05$ ] antara pelajar lelaki dan pelajar perempuan dengan skor min pelajar lelaki ( $M=3.54$ ,  $SP=.90$ ) lebih tinggi berbanding pelajar perempuan ( $M=3.18$ ,  $SP=1.23$ ).

**Jadual 5. Perbandingan keselamatan, perhubungan, peperiksaan dan ujian lisan menikut jantina**

Sistem Penyampaian	Jantina	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Keselamatan kampus	Lelaki	3.6126	.95441	1.101
	Perempuan	3.4941	.95117	
Perhubungan pelajar	Lelaki	3.5703	.85849	2.465**
	Perempuan	3.3274	.90280	
Peperiksaan dan ujian lisan	Lelaki	3.5430	.90261	3.156**
	Perempuan	3.1814	1.23132	

Nota: \*\*\*  $p<.001$ , \*\*  $p<.05$

Dalam pelbagai aspek sistem penyampaian yang ditawarkan oleh UKM kepada pelajar pasca siswazah antarabangsa, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar lelaki dan pelajar perempuan kecuali dalam sistem penyampaian serta kemudahan pengajaran dan pembelajaran, perhubungan pelajar, peperiksaan dan ujian lisan. Pada keseluruhannya, walaupun para pelajar pasca siswazah antarabangsa, sama ada lelaki atau perempuan tidak menzahirkan perasaan kurang berpuas hati terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM namun mereka memberi pandangan yang baik, iaitu berpuas hati terhadap perkhidmatan perpustakaan dan proses penyeliaan.

Tahap kepuasan pelajar lelaki didapati lebih tinggi berbanding pelajar perempuan. Penemuan ini selari dengan dapatan beberapa kajian lepas yang menyatakan bahawa pelajar lelaki lebih berpuas hati. Maklum balas daripada tenaga pengajar serta penyampaian pengajaran dan pembelajaran lebih mudah diterima dalam kalangan pelajar lelaki dan kurang dalam kalangan pelajar perempuan (Arambewela & Hall, 2009; Haslinda & Hamdan, 2008; Zalina et al., 2011). Kedua, terdapat perbezaan kepuasan dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa lelaki dan perempuan dalam aspek kemudahan pengajaran dan pembelajaran. Tahap kepuasan pelajar pasca siswazah lelaki adalah lebih tinggi berbanding pelajar pasca siswazah perempuan.

Kajian lepas turut membuktikan bahawa persekitaran pembelajaran dan kemudahan infrastruktur lebih sesuai dan cenderung mempunyai hubungan dengan kepuasan pelajar lelaki (Gruber et al., 2010; Amina & Shehla, 2011). Ketiga, terdapat perbezaan kepuasan antara pelajar pasca siswazah lelaki dan perempuan dalam aspek perhubungan pelajar. Dalam hal ini pelajar lelaki lebih berpuas hati. Kecenderungan pelajar pasca siswazah antarabangsa lelaki untuk berinteraksi dengan rakan pelajar antarabangsa dari negara lain lazimnya adalah lebih tinggi. Keadaan persekitaran kampus menggalakkan hal tersebut berlaku. Keempat, juga terdapat perbezaan kepuasan antara pelajar siswazah lelaki dan perempuan dalam aspek berkaitan peperiksaan serta ujian lisan di mana pelajar lelaki didapati lebih berpuas hati berbanding pelajar perempuan. Dapatan ini selari dengan hasil kajian Haslinda dan Hamdan (2008) dan Zalina et al. (2011) yang menghujah bahawa akses terhadap khidmat nasihat kepada pelajar dan interaksi pelajar dengan pihak pengurusan lazimnya lebih memihak kepada pelajar lelaki sehingga boleh mempengaruhi tahap kepuasan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan sesebuah tempat pengajian.



*Kepuasan sistem penyampaian perkhidmatan: Perbandingan mengikut program pengajian*

1. Permohonan kemasukan dan proses pendaftaran

Jadual 6 menunjukkan tidak terdapat perbezaan kepuasan terhadap proses kemasukan antara pelajar pasca siswazah program PhD (M=3.57, SP=.77) dan pelajar pasca siswazah program sarjana (M=3.57, SP=.80). Perkhidmatan yang ditawarkan oleh UKM dalam aspek permohonan kemasukan tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.007, p>.05$ ]. Perbandingan terhadap perbezaan persepsi tentang proses pendaftaran masuk di UKM antara pelajar PhD dan sarjana juga menunjukkan tidak signifikan [ $t(367)=.485, p>.05$ ]. Keputusan ujian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kecil skor min antara pelajar Doktor Falsafah (M=3.32, SP=.90) dengan pelajar sarjana (M=3.36, SP=.85).

**Jadual 6. Perbandingan persepsi pelajar terhadap permohonan kemasukan dan pendaftaran masuk mengikut program pengajian**

Sistem Penyampaian	Program Pengajian	Min	S.Piawai	Nilai t
Sistem kemasukan pelajar	PhD	3.5738	.76522	.007
	Sarjana	3.5744	.79703	
Proses pendaftaran masuk	PhD	3.3200	.90299	.485
	Sarjana	3.3648	.84600	

Nota: \*\*\*  $p<.001$ , \*\*  $p<.05$

2. Penyeliaan, pengajaran, pembelajaran dan perpustakaan

Analisis perbandingan dari segi pandangan terhadap proses penyeliaan di UKM antara pelajar PhD dan sarjana didapati tidak signifikan [ $t(367)=1.06, p>.05$ ] (Jadual 7). Keputusan ujian menunjukkan bahawa pelajar PhD (M=3.84, SP=.86) dengan pelajar sarjana (M=3.74, SP=.90) agak berpuashati terhadap perkhidmatan penyeliaan. Hasil kajian juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi penyampaian pengajaran dan pembelajaran yang ditawarkan oleh UKM antara siswazah PhD (M=3.58, SP=.89) dan siswazah sarjana (M=3.52, SP=.78). Ujian t juga tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.70, p>.05$ ].

**Jadual 7. Perbandingan persepsi pelajar terhadap proses penyeliaan, penyampaian, pengajaran, pembelajaran dan kemudahan perpustakaan mengikut program pengajian**

Sistem Penyampaian	Program Pengajian	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Proses penyeliaan	PhD	3.8381	.85730	1.055
	Sarjana	3.7411	.89687	
Penyampaian pengajaran dan pembelajaran	PhD	3.5837	.89014	.703
	Sarjana	3.5211	.78430	
Kemudahan pengajaran dan pembelajaran	PhD	3.6170	.82520	.014
	Sarjana	3.6181	.74048	
Perkhidmatan perpustakaan	PhD	3.9238	.80146	.202
	Sarjana	3.9407	.78399	

Nota: \*\*\*  $p<.001$ , \*\*  $p<.05$

Hasil kajian juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi yang signifikan [ $t(367)=.01, p>.05$ ] terhadap kemudahan pengajaran dan pembelajaran antara pelajar yang mengikuti program PhD dan sarjana. Juga tidak terdapat perbezaan skor min pelajar pasca siswazah program PhD (M=3.62, SP=.83) dengan pelajar pasca siswazah program sarjana (M=3.62, SP=.74). Ini bermakna bahawa para pelajar PhD dan sarjana cenderung untuk memberikan penilaian yang sama terhadap kemudahan pengajaran dan pembelajaran di UKM. Begitu juga persepsi terhadap penyampaian kemudahan perkhidmatan perpustakaan, tidak terdapat perbezaan pandangan yang signifikan [ $t(367)=.20, p>.05$ ] antara pelajar



kedua-dua program pengajian. Analisis menunjukkan bahawa skor min tahap kepuasan pelajar kedua-dua program pengajian PhD (M=3.92, SP=.80) dan pelajar sarjana (M=3.94, SP=.78) terhadap perkhidmatan perpustakaan adalah tinggi.

### 3. Kemudahan staf sokongan, penginapan, pengangkutan, kafeteria dan khidmat sokongan kampus

Pandangan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap kemudahan staf sokongan di UKM mengikut program pengajian PhD dan sarjana rata-rata tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.17, p>.05$ ] (Jadual 8). Hasil analisis menunjukkan skor min tahap kepuasan pelajar PhD (M=3.54, SP=.96) dan pelajar sarjana (M=3.56, SP=.87) adalah pada tahap sederhana tinggi. Begitu juga persepsi mereka terhadap kualiti kemudahan penginapan pelajar pasca siswazah antarabangsa, pelajar di kedua-dua program pengajian PhD (M=3.08, SP=1.09) dan pelajar sarjana (M=3.06, SP=1.09) merekodkan tahap kepuasan yang agak sederhana sahaja. Walaupun terdapat sedikit perbezaan, ujian t yang dilakukan juga tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.08, p>.05$ ].

Bagi analisis tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap kemudahan pengangkutan kampus, pelajar kedua-dua pengajian PhD (M=2.72, SP=1.11) dan sarjana (M=2.92, SP=1.12) cenderung untuk tidak berpuas hati. Meskipun terdapat perbezaan skor min pandangan, ujian t tidak menunjukkan keputusan yang signifikan [ $t(367)=1.66, p>.05$ ]. Begitu juga dengan penyampaian kemudahan kafeteria UKM, pelajar kedua-dua program pengajian PhD (M=2.82, SP=1.10) dan sarjana (M=2.83, SP=1.17) cenderung untuk menyatakan tidak berpuas hati dan perbezaan pandangan mereka juga didapati tidak signifikan [ $t(367)=.12, p>.05$ ]. Namun begitu, analisis tahap kepuasan para pelajar program pengajian PhD (M=3.58, SP=.812) dan program sarjana (M=3.47, SP=.869) terhadap kualiti kemudahan perkhidmatan sokongan lain yang terdapat di kampus meliputi bank, klinik kesihatan dan kedai runcit didapati berada pada tahap sederhana sahaja. Keputusan ujian t menunjukkan tidak terdapat perbezaan pandangan yang signifikan [ $t(367)=1.346, p>.05$ ] antara kedua-dua kumpulan pelajar berkenaan.

**Jadual 8. Perbandingan pandangan pelajar terhadap kemudahan staf sokongan, penginapan, pengangkutan, kafeteria dan khidmat sokongan kampus mengikut program pengajian**

Sistem Penyampaian	Program Pengajian	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Staf sokongan	PhD	3.5389	.96355	.171
	Sarjana	3.5556	.87001	
Penginapan pelajar	PhD	3.0833	1.09315	.081
	Sarjana	3.0649	1.08121	
Sistem pengangkutan kampus	PhD	2.7248	1.10841	1.656
	Sarjana	2.9182	1.11519	
Kafeteria	PhD	2.8190	1.09999	.115
	Sarjana	2.8327	1.16941	
Khidmat sokongan kampus	PhD	3.5849	.81246	1.346
	Sarjana	3.4665	.86943	

Nota: \*\*\*  $p<.001$ , \*\*  $p<.05$

### 4. Keselamatan kampus dan perhubungan pelajar

Analisis perbandingan tahap kepuasan terhadap aspek keselamatan kampus di UKM antara pelajar pasca siswazah yang mengikuti program pengajian PhD dan sarjana tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan [ $t(367)=.25, p>.05$ ]. Keputusan ujian t juga menunjukkan skor min yang sederhana rendah bagi pelajar kedua-dua program pengajian PhD (M=3.59, SP=.94) dan sarjana (M=3.56, SP=.97). Begitu juga persepsi terhadap perhubungan dalam kalangan pelajar pasca siswazah di kampus, kedua-duanya PhD (M=3.47, SP=.93) dan sarjana (M=3.53, SP=.81) merekodkan skor min yang sederhana sahaja. Walaupun terdapat perbezaan, namun ujian t juga tidak menunjukkan keputusan yang signifikan

[ $t(367)=.64, p>.05$ ]. Analisis bagi penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan oleh UKM dalam aspek peperiksaan dan ujian lisan juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar pasca siswazah yang mengikuti program PhD dan program sarjana [ $t(367)=.05, p>.05$ ]. Ini juga dibuktikan apabila tidak terdapat perbezaan skor min antara pelajar PhD ( $M=3.43, SP=1.06$ ) dan pelajar siswazah sarjana ( $M=3.43, SP=.99$ ) dan tahap kepuasan mereka terhadap penyampaian perkhidmatan berkaitan dengan peperiksaan dan ujian lisan adalah sederhana sahaja.

**Jadual 9. Perbandingan persepsi pelajar terhadap keselamatan kampus dan perhubungan pelajar mengikut program pengajian**

Sistem Penyampaian	Program Pengajian	Min	Sisihan Piawai	Nilai t
Keselamatan kampus	PhD	3.5873	.94072	.254
	Sarjana	3.5618	.97337	
Perhubungan pelajar	PhD	3.4705	.92885	.639
	Sarjana	3.5296	.80823	
Peperiksaan dan ujian lisan	PhD	3.4302	1.05580	.045
	Sarjana	3.4350	.98991	

Nota: \*\*\*  $p<.001$ , \*\*  $p<.05$

Analisis perbandingan pandangan pelajar pasca siswazah antarabangsa yang mengikuti program PhD dan sarjana terhadap kualiti penyampaian pelbagai perkhidmatan di UKM cenderung untuk menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Penilaian pelajar kedua-dua kumpulan program pengajian ini pada dasarnya tidak berbeza, iaitu pada tahap sederhana. Bagaimanapun, tahap kepuasan mereka terhadap penyampaian perkhidmatan proses penyeliaan dan kemudahan perpustakaan bagi kedua-dua program pengajian agak tinggi. Pun begitu, aspek perkhidmatan kafeteria dan sistem pengangkutan di kampus misalnya, perlu diberi perhatian utama kerana pelajar pasca siswazah antarabangsa kurang berpuas hati terhadap perkhidmatan ini.

## Kesimpulan

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM adalah sederhana. Jika dilihat secara perbandingan mengikut jantina pelajar, kedua kumpulan jantina ini cenderung untuk berbeza pandangan. Dalam proses penyeliaan, penyampaian dan pembelajaran tahap kepuasan pelajar lelaki didapati lebih tinggi berbanding pelajar perempuan. Tentang kemudahan pengajaran dan pembelajaran tahap kepuasan pelajar pasca siswazah lelaki juga lebih tinggi berbanding pelajar pasca siswazah perempuan. Dalam aspek perhubungan pelajar lelaki juga lebih berpuas hati. Dalam aspek berkaitan peperiksaan serta ujian lisan pelajar lelaki didapati lebih berpuas hati berbanding pelajar perempuan. Akses terhadap perkhidmatan, interaksi pelajar lelaki dengan pensyarah dan pihak pengurusan lazimnya lebih memihak kepada pelajar lelaki. Oleh itu tahap kepuasan pelajar lelaki terhadap sistem penyampaian perkhidmatan cenderung untuk lebih tinggi daripada pelajar wanita.

Perbandingan antara pandangan pelajar pasca siswazah antarabangsa yang mengikuti program PhD dengan pelajar sarjana terhadap kualiti penyampaian pelbagai perkhidmatan di UKM juga cenderung untuk menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Penilaian pelajar bagi kedua-dua kumpulan program pengajian ini pada dasarnya tidak berbeza, iaitu pada tahap sederhana. Namun begitu, tahap kepuasan kedua-dua kumpulan pelajar terhadap penyampaian perkhidmatan proses penyeliaan dan kemudahan perpustakaan agak tinggi. Sebaliknya, kedua-dua kumpulan pelajar antarabangsa tersebut kurang berpuas hati terhadap perkhidmatan kafeteria dan sistem pengangkutan di kampus. Hal ini perlu diberi perhatian utama kerana pelajar pasca siswazah antarabangsa amat memerlukannya.

Implikasi daripada penemuan kajian ini, UKM selaku pusat pengajian tinggi dalam era persaingan global yang sentiasa cuba menarik kemasukan ramai pelajar asing, perlu memberi perhatian kepada usaha

menambahbaik kualiti penyampaian pengajaran dan pembelajaran, serta penyediaan kemudahan pengajaran dan pembelajaran supaya mencapai taraf dunia. Hal ini bagi memastikan hasrat menjadikan Malaysia sebuah destinasi penting dalam dunia pendidikan pengajian tinggi di peringkat antarabangsa terlaksana dengan jaya dan lestari.

## Penghargaan

Kertas adalah sebahagian daripada penyelidikan UKM-GPP-2011-004 bertajuk “Kepuasan terhadap Sistem Penyampaian Perkhidmatan oleh International Pelajar Pascasiswazah Antarabangsa: Penilaian oleh Stakeholder Utama Universiti”. Penghargaan kepada Universiti Kebangsaan Malaysia kerana membiayai penyelidikan ini.

## Rujukan

- Amina Hameed, Shehla Amjad (2011) Students' satisfaction in higher learning institutions: A case study of COMSAS Abbottabad, Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, 63-77.
- Arambewela R, Hall J. (2008) A model of student satisfaction: International postgraduate students from Asia. *European Advances in Consumer Research* 8, 129-135.
- Arambewela R, Hall J (2009) An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics* 21 (4), 555-569.
- Azizah Rajab, Hamidah Abd Rahman, Roziana Shaari (2011) The international students' perception towards the education quality. *International Journal of Social Science and Humanity Studies* 3(2), 49-58.
- Gruber T, Fub S, Voss R, Zikuda MG (2010) Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management* 23 (2), 105-123. Available from: [www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm](http://www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm)
- Haslinda Abu Bakar, Hamdan Saidi (2008) Kepuasan pelajar pasca siswazah terhadap fakulti pendidikan UTM. Seminar Penyelidikan Pendidikan Pascasiswazah 2008, 25-27 November 2008. Universiti Teknologi Malaysia.
- Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (2007) Pelan strategik Pengajian Tinggi Negara: Peletakan asas melangkaui 2020. Kementerian Pengajian Tinggi, Putrajaya.
- Yet Mee Lim, Ching Seng Yap, Teck Heang Lee (2011) Destination choice, service quality, satisfaction and consumerism. International student in Malaysian institutions of higher education. *African Journal of Business Management* 5(5), 1691-1702.
- Zalina Mohd Ali, Zainol Mustafa, Norkisme Zainal Abidin (2011) Persepsi pelajar institut pengajian tinggi terhadap kualiti pendidikan kejuruteraan. *AJTLHE* 3 (2), 12-24.