

**IMPAK KUALITI PERKHIDMATAN DAN FASILITI  
TERHADAP KEBERKESANAN PENGENDALIAN  
PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN DI KOLEJ UNIVERSITI  
ISLAM MELAKA**

**Roslinawati Ibrahim**

Pensyarah Fakulti Inovasi Perniagaan dan Perakaunan, KUIM

**Abstrak**

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji impak kualiti perkhidmatan dan fasiliti terhadap keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran Di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM). Dalam kajian ini, penyelidik memfokus kepada kualiti perkhidmatan kepada pelanggan (pelajar) dan kualiti perkhidmatan fasiliti. Penemuan kajian penting agar para pembaca dapat mengetahui dimensi kedua-dua pembolehubah tidak bersandar yang paling mempengaruhi pelanggan (pelajar) terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran. Selain itu, kajian turut berperanan untuk mengenalpasti hubungan kualiti perkhidmatan pelajar yang merangkumi staf sokongan dalam fakulti, bilik kuliah dan makmal, serta fakulti dengan keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran. Kajian ini turut berperanan untuk mengenalpasti hubungan kualiti perkhidmatan fasiliti yang merangkumi asrama, sistem pengangkutan lalulintas, kemudahan sokongan dan lain-lain kemudahan di KUIM. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Sampel terdiri daripada 357 orang responden yang merupakan pelajar KUIM. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kualiti perkhidmatan pelajar dan kualiti perkhidmatan fasiliti terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran di KUIM. Hasil lanjutan turut menunjukkan terdapat pembolehubah yang paling dominan iaitu kualiti perkhidmatan kepada pelajar kerana elemen tersebut merupakan pembolehubah yang paling dominan dengan nilai signifikan 0.00 berbanding pembolehubah yang lain. Kajian juga mendapati keberkesanan pengajaran dan pembelajaran ini dipengaruhi oleh elemen yang paling dominan sekali iaitu fasiliti asrama atau kolej kediaman dengan signifikan 0.001.

**Keywords:** Impak Kualiti, Perkhidmatan, fasiliti

## **THE IMPACT OF SERVICES QUALITY AND FACILITIES ON THE EFFECTIVENESS OF HANDLING THE TEACHING AND LEARNING PROCESS AT KOLEJ UNIVERSITI ISLAM MELAKA**

### **Abstract**

This research is done to see the services and facilities quality impact to the effectiveness of the teaching and learning effectiveness in Kolej Universiti Islam Melaka. This research focuses on the quality of the customer's service and facilities' services. These findings are significant as the reader knows the dimension of the both independent variables that affects the customer in the effectiveness in teaching and learning. This research has a role to identify the relationship between quality on student's services that includes supporting staff in the faculty, lecture room and lab with the effectiveness of handling teaching and learning. This research also acts to identify the relationship of the facilities' services that include hostel, traffic and transport system, supporting facilities and other facilities in KUIM. This research is a quantitative research. Sampling for this research includes 357 respondents among students in KUIM. The result shows that there are a significant relationship between quality of the student's services and facilities' services and their effect towards teaching and learning in KUIM. A further result also shows that there is dominant variable which is the quality of services to the students as the element has the significant value of 0.00 compared to other variables. This research shows that the effectiveness of teaching and learning is highly affected by the most dominant element which is the facilities provided in the hostel or residential college with the significant value of 0.001.

**Keywords:** Quality, Facility, services

### **PENDAHULUAN**

Institusi pengajian tinggi perlu lebih berdaya saing sejajar dengan dasar kerajaan untuk menjadikan negara kita sebagai pusat kecemerlangan pendidikan serantau yang bertaraf dunia. (Sidin, 2006) juga menekankan bahawa kunci kepada perkembangan pendidikan tinggi di Malaysia hari ini ialah melalui peningkatan kualiti pengajaran dan pembelajaran. Dari perspektif kualiti, pelajar merupakan antara pelanggan utama bagi sesebuah institusi pengajian tinggi yang perlu diberi perhatian, dengan kehendak tersendiri yang perlu dipenuhi.

Mereka mengharapkan pengalaman yang menyeronokkan serta proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti.

Oleh yang demikian, pelajar berhak untuk memperolehi pendidikan yang berkualiti, malah adalah menjadi kewajipan fakulti atau pusat pengajian menjamin kualiti perkhidmatan kepada pelanggan dan memberikan perkhidmatan fasiliti yang terbaik kepada pelanggan. Namun begitu, tidak banyak usaha yang dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualiti pengajaran dan pembelajaran ini (Guolla, 2009). Justeru itu dirasakan perlunya satu kajian dijalankan untuk meninjau impak kualiti perkhidmatan terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran. Organisasi pendidikan seperti Institusi Pengajian Tinggi merupakan salah satu cabang daripada sektor perkhidmatan yang memberikan perkhidmatan berasaskan pendidikan dengan meningkatnya penggunaan perkhidmatan pendidikan, isu-isu seperti keberkesanan pengajaran dan pembelajaran, kualiti perkhidmatan dan kualiti perkhidmatan fasiliti sering menjadi satu topik yang penting bagi pihak pengurusan. Institusi menawarkan perkhidmatan pendidikan kepada pelanggan iaitu pelajar dengan menggunakan pengetahuan yang tersedia dalam diri pekerja tersebut dan inilah yang dikatakan produk teras yang diberikan kepada pelanggan. Justeru itu, kajian ini mengukur tahap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM) dan mengenalpasti hubungan di antara kualiti perkhidmatan dan fasiliti dengan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM). Populasi penyelidik adalah pelajar yang mendapatkan perkhidmatan di Kolej Universiti Islam Melaka. Sampel bagi kajian ini adalah seramai 357 orang.

## **LATAR BELAKANG KAJIAN**

Beberapa kajian menunjukkan bahawa wujudnya hubungan antara kualiti perkhidmatan kepada pelanggan dan kualiti perkhidmatan fasiliti dengan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran (Ramsden, 1991 Rowley, 1996, Stringer & Irwing, 1998). Tambahan pula, pembelajaran juga amat berhubungkait dengan keselesaan dan layanan daripada Institusi. Pembelajaran juga menggambarkan sejauh mana pelajar merasakan pengalaman pengajaran bermakna kepada mereka. Sementara pengajaran pula dikatakan sebagai berkesan sekiranya terdapat peningkatan prestasi pelajar secara konsisten dengan matlamat pengajaran selepas sesuatu tempoh pengajaran (Stringer dan Irwing, 1998).

Tiga model akan diutarakan di mana membincangkan mengenai kajian ini, iaitu Model Kualiti Perkhidmatan bagi mengaitkan kualiti dan persepsi, model jurang kualiti perkhidmatan (Parasuraman et al., 1985) dan model pengurusan pengetahuan yang menunjukkan elemen yang menentukan tahap pengurusan pengetahuan dalam pengendalian pembelajaran dan pengajaran

terhadap pelajar. Ketiga-tiga model ini sangat penting di dalam kajian ini di mana ianya adalah untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan pengetahuan yang sedia ada berdasarkan penyelidikan yang dilakukan. Kajian dengan model yang digunakan juga dapat menyelidik mengenalpasti masalah atau isu yang timbul disamping dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang wujud dalam sesuatu masalah.

#### Model Pengurusan Pengetahuan

Keberkesanan pengendalian pembelajaran dan pengajaran (P&P) dalam pengurusan pengetahuan merupakan sumber strategik yang diperolehi oleh sesebuah institusi pengajian tinggi dalam memaksimum kelebihan persaingan untuk mencapai objektif sesebuah gedung pengajian yang cemerlang (Drucker, 1993). Berdasarkan (Wiig, 1996), pengetahuan merupakan pemahaman yang mendalam dan praktikal dalam mengetahui bagaimana sesesuatu ilmu itu secara menyeluruh. Kejayaan pengurusan akan membantu organisasi untuk meningkatkan nilai tambah institusi dari segi produk dan perkhidmatan.

Berdasarkan (Kramer et al., 2010) menyatakan keperluan dalam perkongsian pembelajaran dan pengajaran yang selesai juga akan memberi impak kepada tahap keberkesanan pengurusan pembelajaran dan pengajaran sehari pelajar di institusi pengajian tinggi. Antara faktor yang dapat senaraikan adalah dari segi keselesaan dan suasana pembelajaran, komunikasi pensyarah dan pelajar, penyampaian pensyarah terhadap sesuatu ilmu itu kepada pelajar dan sokongan pensyarah terhadap aktiviti pelajar. Berdasarkan kerangka pengurusan pengetahuan iaitu teori dari (Mamta & Jayathi 2011) dicadangkan bahawasanya kajian ini dapat disenaraikan kepada dua faktor penyumbang kepada tahap keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran di institusi pengajian tinggi.

Perkembangan dalam bidang pengurusan bermula dengan kepentingan maklumat (information) di dalam sesebuah organisasi dan fokus mereka adalah kepada pembelajaran organisasi (organizational learning) yang berterusan. Antara definisi-definisi Pengurusan Pengetahuan yang kerap kali digunapakai dalam perbincangan, persidangan dan rujukan ilmiah ialah: "...Ianya merupakan satu disiplin yang mempromosikan pendekatan bagaimana mengenalpasti, mengurus dan berkongsi harta maklumat dalam sesebuah organisasi. Harta maklumat organisasi berbentuk pangkalan data, dokumen, polisi dan peraturan organisasi serta pakar-pakar dan pekerja-pekerja yang berpengetahuan dan berpengalaman."(Gartner Group Inc., 1996)

Pengurusan pengetahuan ialah segala kegiatan yang berstruktur untuk penambahbaikan sesebuah organisasi melalui perkongsian maklumat serta penggunaan maklumat yang betul. Penentu kejayaan organisasi dalam menguruskan maklumat mesti berasaskan kepada modal intelek yang merangkumi persaingan modal insan, modal berstruktur dan modal perhubungan. (McShane & Glinow, 2006).

Menurut (Barclay, 1997) perkembangan pengurusan pengetahuan giat di bincangkan oleh para akademia di Harvard Business School, Amerika Syarikat. Pada era 1970an terdapat ramai penyelidik yang menumpukan perhatian di dalam perkembangan pemindahan dan inovasi teknologi maklumat yang mencetuskan penyelidikan terperinci mengenai kefahaman pengetahuan (*knowledge*). Perkembangan ini berlarutan sehingga pertengahan 1980an di mana ahli-ahli pengurusan mengiktiraf kepentingan pengetahuan, penggunaannya serta persaingan yang wujud di kalangan profesional mengenai kaitan pengetahuan dengan pembangunan sesebuah organisasi. Malahan segala bentuk pembangunan individu atau organisasi adalah berasaskan kepada pengetahuan yang dibangunkan dalam sesuatu hasil pembangunan dan penyelidikan. Seterusnya pada era 1980an telah mewujudkan beberapa konsep baru iaitu seperti Perolehan Maklumat (*Knowledge Acquisition*), Pengetahuan Kejuruteraan (*Knowledge Engineering*) serta pengetahuan yang berasaskan system (*Knowledge Base Systems*).

## **DATA ANALISIS**

Analisis ini telah dibahagikan kepada dua bahagian dan ini adalah berkait dengan objektif kajian yang telah dibentuk sebelum ini. Bahagian pertama akan melihat kepada analisis diskriptif seperti frekuensi, purata min dan sisihan piawai berhubung profil demografi. Bahagian kedua pula adalah pemberian nilai 'min skor' dan 'ranking' bagi penilaian kualiti perkhidmatan dan kemudahan di KUIM bagi keseluruhan responden dan berdasarkan fakulti selain daripada itu penyelidik juga akan menggunakan analisis korelasi Pearson (Pearson Correlation), dan regresi liner (Linear Regression).

Berdasarkan analisis kualiti perkhidmatan dan fasiliti terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran di atas, didapati pelajar Akademi Pengajian Islam adalah merupakan responden tertinggi dengan peratusan 42.3% dan responden perempuan merupakan responden terbanyak di dalam kajian ini dengan peratusan 71%. Majoriti responden adalah berumur 18 hingga 22 tahun dengan jumlah peratusan sebanyak 86% manakala responden berdasarkan tahap pendidikan seramai 70.3% adalah di peringkat diploma. Kajian ini juga menunjukkan responden yang berada pada tahun pengajian yang ke tiga memiliki peratusan tertinggi iaitu sebanyak 47% manakala jika dilihat dari aspek tempat tinggal responden yang tertinggi peratusan adalah yang tinggal di asrama dengan peratusan 72%.

## **DAPATAN KAJIAN**

### **Pencapaian Objektif Pertama**

Objektif pertama tercapai melalui analisa tahap yang dibuat untuk melihat keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran dan hasilnya terdapat di Jadual 3.1 di bawah.

Jadual 3.1: Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran

Elemen	Skor Purata	Rank*
Keberkesanan Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	3.80	3
Subjek dan Sistem Pelajaran	3.68	4
Pensyarah	3.83	2
Pelajar	<b>4.13</b>	<b>1</b>

Penyelidik mencadangkan agar pihak Kolej Universiti Islam Melaka mengekalkan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran yang ada. Pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu memberikan penekanan atau tumpuan yang lebih kepada elemen pelajar kerana elemen pelajar merupakan skor purata yang paling tinggi jika dibandingkan dengan elemen yang lain. Elemen subjek dan sistem pembelajaran perlu diberi penekanan dan dipertingkatkan lagi kerana elemen ini mendapat tahap atau “rank” yang paling rendah berbanding dengan elemen-elemen yang lain.

### **Pencapaian Objektif Kedua**

Secara umumnya, objektif yang kedua iaitu mengenalpasti hubungan di antara kualiti perkhidmatan dan fasiliti dengan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran di Kolej Universiti Islam Melaka dapat dicapai berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi. Pada keseluruhannya, semua pembolehubah atau elemen mempunyai hubungan yang sangat signifikan iaitu di aras 0.01. Penyelidik menyarankan agar pihak Kolej Universiti Islam Melaka memberikan tumpuan kepada kesemua elemen bagi meningkatkan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran. Jadual 3.2, menunjukkan kesemua elemen dan juga hipotesis yang diterima di dalam kajian penyelidik.

Jadual 3.2: Kajian Korelasi Setiap Elemen Berdasarkan Hipotesis  
Penyelidik

Hipotesis	Diterima	Ditolak
<p>H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara Kualiti Perkhidmatan Kepada Pelanggan dengan Keberkesanan Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran.</p> <p>H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara Kualiti Perkhidmatan Kepada Pelanggan Dengan Keberkesanan Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran.</p>	H <sub>1</sub>	H <sub>0</sub>
<p>H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara Kualiti Perkhidmatan Fasiliti Kepada Pelanggan dengan Keberkesanan Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran.</p> <p>H<sub>2</sub>: Terdapat hubungan antara Kualiti Perkhidmatan Fasiliti Kepada Pelanggan Dengan Keberkesanan Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran.</p>	H <sub>2</sub>	H <sub>0</sub>
<p>H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan di antara Staf Sokongan Dalam Fakulti dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.</p> <p>H<sub>3</sub>: Terdapat hubungan di antara Staf Sokongan Dalam Fakulti dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.</p>	H <sub>3</sub>	H <sub>0</sub>
<p>H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan di antara Bilik Kuliah Dan Makmal dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.</p> <p>H<sub>4</sub>: Terdapat hubungan di antara Bilik Kuliah Dan Makmal dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.</p>	H <sub>4</sub>	H <sub>0</sub>
<p>H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan di antara Fakulti dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.</p> <p>H<sub>5</sub>: Terdapat hubungan di antara Fakulti dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.</p>	H <sub>5</sub>	H <sub>0</sub>

H <sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan di antara Asrama atau Kolej Kediaman dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran. H <sub>6</sub> : Terdapat hubungan di antara Asrama atau Kolej Kediaman dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.	H <sub>6</sub>	H <sub>0</sub>
H <sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan di antara Sistem Pengangkutan Lalulintas dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran. H <sub>7</sub> : Terdapat hubungan di antara Sistem Pengangkutan Lalulintas dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.	H <sub>7</sub>	H <sub>0</sub>
H <sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan di antara Kemudahan Sokongan di KUIM dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran. H <sub>8</sub> : Terdapat hubungan di antara Kemudahan Sokongan di KUIM dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.	H <sub>8</sub>	H <sub>0</sub>
H <sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan di antara Lain-lain Kemudahan di KUIM dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran. H <sub>9</sub> : Terdapat hubungan di antara Lain-lain Kemudahan di KUIM dengan Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran.	H <sub>9</sub>	H <sub>0</sub>

### **Pencapaian Objektif Ketiga**

Objektif ke tiga penyelidik adalah untuk melihat pembolehubah yang paling dominan antara kualiti perkhidmatan kepada pelajar dengan kualiti perkhidmatan fasiliti terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran di Kolej Universiti Islam Melaka. Berdasarkan Jadual 5.3, boleh dicadangkan kepada pihak Kolej Universiti Islam Melaka agar mengekalkan kualiti perkhidmatan kepada pelajar kerana elemen tersebut merupakan pembolehubah yang paling dominan dengan nilai signifikan 0.00 berbanding pembolehubah yang lain.



Jadual 5.3: Regresi Linear Antara Pembolehubah

Elemen	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Nilai t	Signifikan
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.843	.116		24.429	.000
Kualiti Perkhidmatan Kepada Pelajar	.207	.044	.291	4.741	.000
Kualiti Perkhidmatan Fasilitas	.123	.046	.166	2.704	.007

a. Pembolehubah bersandar: Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran

### **Pencapaian Objektif Keempat**

Objektif keempat merupakan alternatif atau langkah-langkah yang mungkin perlu diambil oleh pihak Kolej Universiti Islam Melaka untuk meningkatkan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran. Di antara alternatif dan langkah-langkah yang boleh diambil oleh pihak Kolej Universiti Islam Melaka ialah:

a) Subjek dan Sistem Pengajaran dan Pembelajaran

Jadual 5.4: Skor Purata Bagi Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran

Merujuk Jadual 5.4 di atas, penyelidik dapat menghasilkan alternatif dengan menyarankan agar pihak Kolej Universiti Islam Melaka mengekalkan skor purata yang tertinggi iaitu kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan (3.98) dan pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu mempertingkatkan lagi sistem penasihat (mentor/mentee) akademik kerana kaedah ini mendapat purata skor yang terendah sekali (3.34).

Jadual 5.4: Skor Purata bagi Keberkesanan Pengajaran dan Pembelajaran

<b>Soalan</b>	<b>Skor Purata</b>	<b>Rank</b>
Jadual waktu adalah sistematik dan sesuai	3.42	12
Penyediaan kelas tutorial adalah relevan.	3.68	6
Kehadiran pelajar direkodkan dengan kaedah tandatangan.	3.98	1
Penyelarasan yang baik dalam penggunaan bahasa dalam kuliah dan peperiksaan.	3.97	2
Pakej subjek yang ditawarkan memenuhi kehendak pasaran.	3.79	5
Perlu menggalakkan penggunaan bahasa Inggeris yang lebih meluas di dalam pengajaran.	3.54	8
Subjek yang ditawarkan adalah 'flexible' (terdapat pilihan) terutama dalam subjek elektif.	3.65	7
Tempoh pengajian sedia ada tidak membebankan pelajar.	3.51	10
Pakej subjek yang ditawarkan tidak membebankan pelajar.	3.50	11
Latihan industri perlu diadakan untuk setiap kursus.	3.96	3
Kaedah pembelajaran e-learning adalah perlu.	3.52	9
Pengajaran yang dilaksanakan mengikut silibus.	3.82	4
Sistem penasihat (Mentor/Mentee) akademik adalah berkesan	3.34	13

b) Pensyarah

Jadual 5.5: Skor Purata Bagi Pensyarah

Soalan	Skor Purata	Rank
Komunikasi dua hala yang baik dengan pelajar.	3.92	4
Pensyarah sentiasa menepati masa.	3.48	11
Pensyarah berpengalaman dan mempunyai kemahiran yang berkaitan.	<b>4.00</b>	<b>1</b>
Penyampaian pensyarah adalah baik dan berkesan.	3.94	2
Mempunyai suara yang jelas dan terang	3.94	2
Pensyarah bersedia untuk ditemui.	3.84	7
Perhatian pensyarah terhadap semua pelajar adalah adil dan sama rata.	3.61	10
Pensyarah menggunakan alat bantu mengajar dengan baik.	3.66	9
Menggalakkan pelajar berfikir menyelesaikan masalah.	3.80	8
Pensyarah sentiasa memberi motivasi dan membimbing pelajar.	3.90	5
Tiada unsur kepentingan peribadi pensyarah terhadap pelajar.	3.88	6

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Merujuk Jadual 5.5 di atas, penyelidik dapat menghasilkan pandangan dengan mencadangkan agar pihak Kolej Universiti Islam Melaka mengekalkan skor purata yang tertinggi iaitu pensyarah yang berpengalaman dan mempunyai kemahiran yang berkaitan dengan skor purata 4.00 dan pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu mempertingkatkan dan perlu memperbaiki lagi elemen pensyarah sentiasa menepati masa kerana kaedah ini mendapat purata skor yang terendah sekali iaitu 3.48 daripada responden

c) Pelajar

Jadual 5.6: Skor Purata Bagi Pelajar

Soalan	Skor Purata	Rank
Wujud hubungan baik antara pelajar.	<b>4.10</b>	<b>1</b>
Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran	3.90	2

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Daripada Jadual 5.6 dapat dilihat bahawa skor purata yang mendapat rank tertinggi daripada responden ialah wujud hubungan baik antara pelajar dengan purata skor 4.10 ini membuktikan bahawa hubungan yang baik ini perlu dikekalkan dan dimantapkan lagi. Pelajar mempunyai komitmen dalam pelajaran mendapat skor kedua iaitu 3.90 dan pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu mempertingkatkan lagi bagi mendapatkan kesan yang lebih positif dan signifikan terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran.

- d) Staf Sokongan Dalam Fakulti

Jadual 5.7: Skor Purata Staf Sokongan Dalam Fakulti

Soalan	Skor Purata	Rank
Staf sokongan mempunyai sikap yang peramah dan mesra.	3.15	2
Staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar.	<b>3.34</b>	<b>1</b>
Staf sokongan yang cekap	3.05	4
Maklumat Fakulti mudah diperolehi dari staf sokongan.	3.12	3

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Daripada Jadual 5.7, skor purata yang mendapat rank tertinggi daripada responden ialah staf sokongan bersedia memberi kerjasama kepada pelajar dengan purata skor 3.34 ini membuktikan bahawa hubungan yang baik ini perlu dikekalkan dan dimantapkan lagi. Skor terendah bagi staf sokongan dalam fakulti adalah staf sokongan yang cekap dengan purata skor 3.05, ini menunjukkan bahawa Kolej Universiti Islam Melaka perlu meningkatkan pencapaian staf sokongan agar mampu memberi kesan yang positif terhadap pengajaran dan pembelajaran.

e) Bilik Kuliah dan Makmal

Jadual 5.8: Skor Purata Bilik Kuliah dan Makmal

Soalan	Skor Purata	Rank
Bilik kuliah yang kondusif (selesa).	<b>3.15</b>	<b>1</b>
Peralatan bilik kuliah adalah lengkap dan berteknologi.	2.70	4
Peralatan di makmal adalah mencukupi.	2.79	3
Bilangan bilik / dewan kuliah mencukupi.	2.66	5
Peralatan di makmal adalah bersesuaian dengan keperluan / teknologi masa kini.	2.82	2

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Berdasarkan daripada jadual 5.8 di atas, penyelidik mencadangkan agar Kolej Universiti Islam Melaka perlu melihat skor purata bagi bilik kuliah dan makmal yang paling tinggi adalah bilik kuliah yang kondusif dengan skor 3.15, elemen ini perlu dikekalkan, manakala skor purata terendah yang perlu diberikan penekanan yang lebih adalah bilangan bilik atau dewan kuliah kerana responden memberikan skor purata yang sangat rendah 2.66.

f) Fakulti

Jadual 5.9: Skor Purata Bilik Kuliah dan Makmal

Soalan	Skor Purata	Rank
Fakulti sentiasa berada dalam keadaan teratur dan kemas.	3.06	3
Kaunter Fakulti adalah mesra pelanggan.	3.25	2
Kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian.	<b>3.28</b>	<b>1</b>
Kemudahan awam di Fakulti adalah memuaskan (surau, tandas, telefon awam dan sebagainya).	2.90	5
Fakulti menyediakan tempat mengulangkaji pelajaran dan berehat yang baik.	2.93	4
Makmal komputer Fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik.	2.46	6

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Daripada Jadual 5.9 dapat dilihat bahawa skor purata yang mendapat rank tertinggi daripada responden ialah kualiti pengurusan fakulti menepati piawaian dengan mendapat purata skor 4.10 ini membuktikan elemen ini perlu dikekalkan dan dimantapkan lagi. Pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu mempertingkatkan lagi bagi skor purata yang paling rendah iaitu makmal komputer Fakulti menyediakan perkhidmatan internet yang baik dengan skor purata 2.46 bagi mendapatkan kesan yang lebih positif pihak berkenaan perlulah meningkatkan lagi mutu dan capaian kelajuan internet yang memuaskan bagi member kesan yang positif terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran.

- g) Asrama / Kolej Kediaman

Jadual 5.10: Skor Purata Asrama / Kolej Kediaman

Soalan	Skor Purata	Rank
Keselamatan di kolej adalah terjamin.	<b>3.26</b>	<b>1</b>
Kelengkapan di kolej adalah lengkap dan mencukupi.	2.86	4
Perkhidmatan sokongan (pejabat, telefon, surau dan sebagainya) di kolej adalah sesuai dan mencukupi.	2.92	3
Kemudahan asas (air, elektrik) di kolej disediakan dengan baik.	3.03	2

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Bagi Jadual 5.10, iaitu skor purata bagi asrama atau kolej kediaman di mana skor purata yang tertinggi adalah keselamatan di kolej adalah terjamin dengan nilai 3.26 manakala skor purata yang mendapat kedudukan terendah iaitu kelengkapan kolej adalah lengkap dan mencukupi dengan hanya mendapat nilai purata yang rendah 2.86. Pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu meningkatkan lagi kelengkapan kolej agar mencukupi bagi memberikan keberkesanan yang signifikan terhadap pengajaran dan pembelajaran.

h) Sistem Pengangkutan Lalulintas

Jadual 5.11: Skor Purata Sistem Pengangkutan Lalulintas

Soalan	Skor Purata	Rank
Sistem jalan di KUIM adalah bersistematik.	<b>2.95</b>	<b>1</b>
Perkhidmatan pengangkutan bas adalah mencukupi.	2.39	3
Sistem operasi pengangkutan bas menepati masa.	2.33	4
Kemudahan tempat meletak kenderaan adalah mencukupi.	2.66	2

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Jadual 5.11 menunjukkan bahawa skor purata sistem pengangkutan lalulintas yang mendapat purata skor yang tertinggi adalah elemen sistem jalan di Kolej Universiti Islam Melaka adalah bersistematik. Elemen ini perlulah dikekalkan dan dipertingkatkan lagi.

Skor purata yang terendah ialah sistem operasi bas yang menepati masa iaitu dengan nilai 2.33 sahaja. Pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu meningkatkan lagi sistem operasi pengangkutan bas dan memastikan pengangkutan ini menepati masa bagi memberikan kesan yang lebih signifikan terhadap pengajaran dan pembelajaran.

i) Kemudahan Sokongan di Kolej Universiti Islam Melaka

Jadual 5.12: Skor Purata Kemudahan Sokongan di Kolej Universiti Islam Melaka

Soalan	Skor Purata	Rank
Prasarana sukan mencukupi dan lengkap untuk semua pelajar.	2.69	7
Bilangan kafeteria di KUIM adalah mencukupi.	3.02	2
Kafeteria di KUIM sentiasa dalam keadaan bersih dan ceria.	2.84	4
Makanan/menu di kafeteria memenuhi citarasa semua pelajar.	2.78	5
Harga barangan/makanan di kafeteria adalah berpatutan.	2.68	8
Perkhidmatan di Klinik Kesihatan KUIM menepati piawaian.	<b>3.04</b>	<b>1</b>

Perkhidmatan kaunseling di KUIM sangat membantu pelajar.	2.97	3
Perkhidmatan mesin pengeluaran wang (ATM) adalah mencukupi.	2.69	6

Petunjuk: Skor Purata

- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Jadual 5.12 di atas menjelaskan bahawa skor purata bagi kemudahan sokongan di Kolej Universiti Islam Melaka yang mendapat skor tertinggi adalah perkhidmatan di klinik kesihatan yang menepati piawai dengan skor nilai 3.04. Skor purata nilai yang terendah bagi kemudahan sokongan di Kolej Universiti Islam Melaka adalah harga barangan atau makanandi kafeteria adalah berpatutan dengan skor purata bernilai 2.68. Pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlulah mengambil tindakan dengan memantau harga atau jenis pemakanan di kafeteria bagi memastikan elemen ini tidak memberikan kesan yang negatif terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran.

- j) Kemudahan-kemudahan lain di Kolej Universiti Islam Melaka

Jadual 5.13: Skor Purata Kemudahan-kemudahan lain di Kolej Universiti Islam Melaka

Soalan	Skor Purata	Rank
Kemudahan yang disediakan di KUIM diselenggara dengan cukup dan berkesan.	2.78	3
Kemudahan kawasan rekreasi di KUIM mencukupi dan lengkap.	2.58	7
Makmal komputer mencukupi.	2.85	2
Makmal komputer berteknologi terkini.	2.73	5
Bahan rujukan bagi setiap program adalah mencukupi.	2.52	8
Bahan on-line (jurnal, buku) mudah diakses.	2.45	10
Bahan rujukan adalah terkini dan memenuhi keperluan semasa.	2.51	9
Kad matrik pelajar mempunyai pelbagai fungsi.	2.70	6
Pelajar mudah berurusan dengan pihak Hal Ehwal Mahasiswa (HEM).	<b>2.86</b>	<b>1</b>
Peraturan di KUIM adalah menepati dengan suasana pembelajaran di IPT.	2.77	4

Petunjuk: Skor Purata



- 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak setuju 3) Agak setuju 4) Setuju 5) Sangat setuju

Jadual 5.13 di atas menunjukkan skor purata bagi kemudahan-kemudahan lain di Kolej Universiti Islam Melaka. Skor purata tertinggi adalah pelajar mudah berurusan dengan pihak Hal Ehwal Mahasiswa (HEM) dengan skor tertinggi iaitu 2.86 manakala skor purata bagi elemen yang terendah adalah bahan on-line seperti jurnal dan buku mudah diakses dengan mendapat nilai skor purata sebanyak 2.45. Pihak Kolej Universiti Islam Melaka perlu memberikan penekanan yang lebih terhadap elemen ini bagi memberikan kesan yang positif terhadap pengajaran dan pembelajaran yang positif.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulannya, pelajar menerima dengan pandangan yang berbeza-beza terhadap kualiti perkhidmatan kepada pelajar dan perkhidmatan fasiliti kualiti pendidikan tinggi di Kolej Universiti Islam Melaka. Ianya sangat kompleks dan pelajar yang mengikuti pengajian di Kolej Universiti Islam Melaka mempunyai penilaian yang berbeza-beza bergantung kepada situasi dan persekitaran yang mereka telah dan sedang lalui seperti perbezaan fakulti, jantina, tahap pendidikan dan tempat tinggal. Secara amnya, kajian ini menggunakan nilai skor purata bagi menentukan sejauh mana tahap keberkesanan pengendalian pengajaran dan pembelajaran dalam menggunakan perkhidmatan dan kemudahan fasiliti di Kolej Universiti Islam Melaka. Disamping itu, daripada analisis yang telah dibuat, dilihat pelajar KUIM memilih elemen perkhidmatan fasiliti asrama yang memberikan kesan yang sangat positif terhadap keberkesanan pengajaran dan pembelajaran mereka. Kemungkinan besar elemen ini menjadi pilihan responden kerana mereka sangat memerlukan keselesaan dan ketenangan di asrama setelah tamat waktu perkuliahan Keseluruhannya, hasil daripada komen responden, penyelidik mendapati pelajar memberi maklum balas bahawa terdapat banyak kemudahan dan perkhidmatan yang tidak diselenggarakan dengan baik.

Disamping itu, pelajar mendapati fakulti lebih menumpukan aspek berkaitan pembelajaran yang mana faktor kemudahan dan perkhidmatan sokongan yang boleh mempengaruhi tumpuan pelajar terhadap pembelajaran kurang diberikan perhatian. Responden juga banyak memberi pandangan yang negatif terhadap pencapaian internet di Kolej Universiti Islam Melaka yang sangat lemah.

Secara keseluruhannya tahap kualiti pendidikan tinggi di Kolej Universiti Islam Melaka masih berada pada tahap yang sederhana dengan min keseluruhan 3.27

## **RUJUKAN**

- Baker, R. & Streatfield, J. (1995). *What type of General Practice do patients prefer, exploration of practice characteristics influencing patients satisfaction.* Br J Gen Pract, 45, 654 -659.
- Balachandran, S. (2004). *Customer-Driven Services Management 2nd Edition.* New Delhi: Sage Publications India.
- Berry, L., Zeithmal, V. & Parasuraman, A. (1985). *Quality Counts in Service Too.* Business Horizons: May-June.
- Birjandi, A. & Bragg L. M. (2009). *Discharge Planning Handbook for Healthcare. Top 10 Secrets to Unlocking a New Revenue Pipeline.* New York: Taylor & Francis Group.
- Butler, D., Oswald, S. L. & Turner, D. E. (1996). *The effects of demographics on determinants of perceived health-care service quality.* Journal of Management in Medicine, 10 (5), 8-20.
- Berry, L.L, Zeithaml, V.A, & Parasuraman, A. (1990), *Five Imperatives for Improving Service Quality.* Sloan Management Review, Vol.29,pp. 29-38.
- Chang, R. Y. & Kelly, P. K. (1994). *Satisfying Internal Customer First!.* California: Richard Chang Associates.
- Collis, J. (2006). *When Your Customer Wins, You Can't Lose.* New Delhi: Leads Press.
- Christopher Lovelock, Jochen Writz (2004). *Services Marketing for People, Technology and Strategy.* Pearson Prentice Hall.
- Edvardsson, B. (1994). *Quality of Service: Making it Really Work.* New York: McGraw-Hill.
- Eddie C.M. Hui & Xian Zheng (2010), *Measuring Customer Satisfaction of FM Service in Housing Sector, A Structural Equation Model Approach.* Vol. 28 pp. 306-320.
- Goel, S. L. dan Kumar, R. (2007). *Hospital Administration and Management Theory and Practice.* New Delhi: Deep & Deep Publications.

- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing*. 1st.Ed. Boston, MA: Science Institute
- Haliza, Rizal, & Raja Jamaluddin (2003). *Kajian Kepuasan Pelanggan di Kalangan Pesakit Klinik Swasta di Seremban, Negeri Sembilan*. Jurnal Kesihatan Masyarakat, 9.
- Ida Nadia binti Hamidon (2009), *Hubungan Strategi Campuran Pemasaran Dalam Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) Dengan Kepuasan Pengguna: Sektor Perkilangan (Produk Makanan dan Minuman)*, Kajian Penyelidikan Projek Sarjana (UUM).
- Konting, M. M. (2005). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Lucas, R. W. (2009). *Customer Service Skills for Success 4th Edition*. New York: McGraw- Hill.
- Lewrance, J.J. & McCulloch, M.A 2001. *A Conceptual Framework in Guaranteeing higher education*. Quality Assurance in Education, 9(3), pp 139-152.
- Lovelock, C. & Writz J. (2007). *Services Marketing, People, Technology and Strategy*. London: Pearson International
- Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk in collaboration with Joseph Wisenblit (2009), *Consumer Behavior*. Tenth Edition. Prentice Hall.
- Martin Lofgren, Lars Witell & Anders Gustafsson (2008), *Customer Satisfaction in the First and Second Moments of truth*. Journal of Product and Brand management. pp. 463-674.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Majid Konting (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohd Salleh Lebar (2007). *Pengenalan Ringkas Sosiologi Sekolah dan Pendidikan 3<sup>rd</sup> Edition*. Batu Caves: Thinkers Library Sdn. Bhd.

Nor Khalidah Abu, Yusniza Kamarulzaman (2009). *Principles of Marketing*. Selangor: Oxford Revision Series.

Philip Kotler & Gary Armstrong (2009). *Principle of Marketing, Global Edition. ed. 13.* : Prentice Hall.

Philip Kotler, Gary Armstrong, Veronica Wong, John A. Saunders (2008). *Principles of Marketing, ed.5.* : Pearson Education, Prentice Hall

P.B. Sakthivel & G. Rajendran (2005), *TQM Implementation and Students Satisfaction of Academic Performance*. TQM Jurnal, 17, (6), pp.573-589.

Richard L. Daft, (2011). *Management*. Tenth Edition. South-Western Cengage Learning, Canada, Nelson Education, Ltd.

Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik*. Batu Caves: Edusystem.

Sidek Mohd Noah (2002). *Reka Bentuk Penyelidikan Falsafah, Teori dan Praktis*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.

Sakhtivel, P.B. & Raju, R. (2006). *An instrument for measuring engineering education quality from students' perspective*. Quality Management Jurnal, 13, (3), pp.24-34.

Timm, P. R. (2010). *Customer Service Career Success Through Customer Loyalty 5th Edition*. Boston: Prentice Hall.

Terence A. Shimp (2008), *Advertising, Promotion and Other Aspects of Integrated Marketing Communication*. Eight Edition. South-Western Cengage Learning, Canada, Nelson Education, Ltd.

Uma Sekaran & Bouge, R. (2010). *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*. UK: John Wiley and Sons.

Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler (2012). *Services Marketing*. Sixth Edition. Mc Graw-Hill / Irwin.

Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, & A. Parasuraman, "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service," Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 21, 1, winter 1993, pp. 1-12.

*Impak Kualiti Perkhidmatan Dan Fasiliti Terhadap Keberkesanan Pengendalian  
Pengajaran Dan Pembelajaran Di Kolej Universiti Islam Melaka*  
Roslinawati Ibrahim

Valarie A. Zeithaml "*The New Demographics and Market Fragmentation,*"  
Journal of Marketing, Vol 49 (Summer 1985), pp. 64-75

Yusniza Kamarulzaman & Nor Khalidah Abu (2013). *Principles of Marketing,*  
2nd ed.: Oxford Revision Series.

