

KAJIAN KEPUASAN GRADUAN TERHADAP KUALITI PROGRAM DIPLOMA PERANCANGAN BANDAR DAN WILAYAH DI POLITEKNIK

Siti Noorzilawati binti Mingat @ Minhad, Izza Shafini binti Zainal Abidin dan
Rozaimi bin Majid
Jabatan Kejuruteraan Awam
Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah
izzashafini@gmail.com

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan graduan Program Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah dari Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah terhadap kualiti program diploma yang mereka ikuti. Kaedah persampelan rawak mudah digunakan ke atas 673 graduan yang telah menamatkan pengajian dari tahun 2013 hingga 2017. Seramai 157 graduan telah mengambil bahagian dalam kajian ini. Pendekatan kajian adalah pendekatan kuantitatif berbentuk tinjauan menggunakan instrumen soal selidik skala Likert empat (4) poin untuk mengumpulkan data kajian. Kajian membincangkan tahap kepuasan graduan dalam aspek hasil pembelajaran kursus dengan keperluan pekerjaan serta kewajaran kursus dengan keperluan industri. Analisis menunjukkan nilai purata min bagi hasil pembelajaran kursus ialah 3.40. Manakala purata min bagi kewajaran kursus dengan keperluan industri ialah 3.31.. Secara keseluruhannya, dapatan menunjukkan responden berpuashati dengan kualiti kurikulum program yang menyediakan mereka dengan keperluan industri. Hasil dapatan kajian ini diharapkan dapat menjadi panduan kepada pihak pengurusan tertinggi untuk membuat penambahbaikan dalam meningkatkan kualiti kurikulum kepada pelajar.

Kata Kunci: kepuasan graduan, kualiti program, keperluan industri

1.0 Pengenalan

Kepuasan pelanggan merupakan isu yang penting dan kritikal bagi menjamin keselesaan pelanggan dalam sesuatu organisasi. Dalam konteks kajian ini, pelajar bertindak sebagai pelanggan kepada politeknik mempunyai kehendak masing-masing yang perlu dipenuhi oleh pihak pengurusan institusi. Umum mengetahui bahawa kualiti pendidikan sukar untuk diukur kerana ianya merangkumi hasil pembelajaran yang diterima oleh pelajar setelah mengikuti program yang ditawarkan oleh institusi. Sehubungan dengan itu, penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualiti pengajian dan latihan dikaji secara holistik merangkumi pengetahuan, kemahiran dan kemahiran generik hasil pembelajaran dan latihan yang diterima dengan sokongan dari sumber pendidikan yang disediakan oleh sesebuah institusi pendidikan (Hill, 1995; Haque, 2004; Mohammad A. Ashraf & Yusnidah Ibrahim, 2009). Namun begitu, pelbagai kajian menunjukkan perbezaan persepsi graduan terhadap elemen kualiti berubah melalui masa pengajian (Oldfield & Baron, 2000; Moogan, Baron, & Bainbridge, 2001) dan kajian ini hanya melibatkan graduan yang menamatkan pengajian setelah untuk mendapatkan jawapan yang jujur dan membolehkan mereka menjawab dalam keadaan tidak tertekan.

1.1 Penyataan Masalah

Program Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah hanya ditawarkan di Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (POLIMAS) dan telah memulakan pengambilan pelajar pertama pada sesi Julai 2008. Jumlah jam kredit keseluruhan bagi pelajar yang mengikuti program diploma ini adalah 98 jam kredit. Matlamat utama diwujudkan Program Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah adalah untuk melahirkan graduan yang berketrampilan dari aspek pengetahuan, kemahiran teknikal serta kemahiran insaniah dalam bidang perancangan bandar dan wilayah dalam mengharungi cabaran perancangan bandar lestari masa hadapan. Selaras dengan itu penekanan pembelajaran dan pendedahan dari aspek kesesuaian diri di tempat kerja dan kemahiran keusahawanan turut dilengkapi sebagai persiapan diri graduan sebagai nadi penggerak kemajuan negara.

Selaras dengan tuntutan visi Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) untuk menjadi institusi TVET yang unggul, maka visi Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah (POLIMAS) pula ingin menjadi institusi kecemerlangan TVET yang sejajar dengan keperluan industri. Maka dengan itu, menyediakan perkhidmatan yang berkualiti bukan sahaja untuk menjamin keberhasilan para pelajar tetapi juga untuk menjaga reputasi politeknik sebagai peneraju TVET terulung di Malaysia.

Pelajar merupakan *stakeholder* yang penting kepada politeknik, maka maklum balas kepuasan mereka sangat diperlukan untuk penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan politeknik. Oleh itu, kajian kepuasan graduan terhadap kualiti Program Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah di POLIMAS dapat memberi petunjuk kepada pihak pengurusan JPPKK untuk menambahbaik mutu kurikulum dan perkhidmatan yang sedia ada bagi memenuhi keperluan industri dan dasar negara. Malahan, ia dapat menarik lebih ramai bakal pelajar memilih POLIMAS sebagai tempat untuk melanjutkan pengajian dalam bidang program DPW.

1.2 Objektif Kajian

Objektif asas kajian ini adalah untuk mengumpulkan maklum balas graduan dan mengenalpasti pandangan graduan Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah mengenai kesesuaian kurikulum dan hubungkaitnya dengan bidang perkerjaan semasa dan kewajaran kursus dengan keperluan industri.

1.3 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini diharap dapat menambahbaik instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan dan kepuasan graduan dari segi kesahan dan kebolehpercayaan. Kajian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber rujukan akademik kepada pihak pentadbiran dan pensyarah dalam aspek hubungan pelanggan dan kepuasan mereka semasa mengikuti pengajian di politeknik. Seterusnya hasil kajian boleh dijadikan gambaran yang lebih jelas untuk penambahbaikan mutu perkhidmatan dan sumber pendidikan pada tahap yang memuaskan serta boleh menjadi pemangkin kepada kecemerlangan pelajar dari pelbagai aspek demi memenuhi keperluan industri. Di

sampling itu, ianya juga dapat memartabatkan politeknik sebagai institusi pilihan lepasan menengah terhadap program TVET.

2.0 Sorotan Ilmiah

Kualiti bermaksud produk atau servis yang memenuhi kehendak pelanggan dan membawa kepada kepuasan pelanggan (MOSTI, 2015). Dalam kes ini kualiti merujuk kepada kepuasan pelanggan yang menjadi responden kajian. Merujuk kepada Pelan Strategik dan Kolej Komuniti 2018-2025, antara misi dan visi baharu yang digariskan ialah menyediakan kurikulum TVET yang selari dengan keperluan industri dan seterusnya menjadi institusi TVET yang unggul. Seajar dengan itu, misi POLIMAS pula ialah menyediakan akses kepada program TVET berkualiti dan diiktiraf bagi melahirkan modal insan yang holistik, berdaya keusahawanan serta berdaya saing seajar keperluan industri di peringkat global.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam konteks kajian ini merujuk kepada kepuasan graduan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan selaras dengan kehendak, keperluan dan jangkaan mereka (Day, 1977; Wilkie, 1994; Engel & Blackwell, 1995; Kotler, 2000). Sementara kualiti perkhidmatan adalah situasi dimana graduan telah menerima kualiti yang diharapkan. Ia adalah penilaian luaran pelanggan (dalam bentuk sikap) dan hasil perbandingan yang dibuat antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dan perkhidmatan sebenar yang diterima dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri (Rose Alinda Alias & Azizah Abdul Rahman, 2001).

Dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan, kebanyakan negara menerima konsep kemahiran abad ke-21 sebagai paksi kurikulum. Menteri Pendidikan Singapura menyatakan bahawa individu yang lengkap dengan kemahiran abad ke-21 merupakan individu yang mempunyai keyakinan diri, mengamalkan pembelajaran sendiri, menyumbang dengan aktif dan merupakan warganegara yang prihatin. Di Finland, kemahiran abad ke-21 berteraskan perkembangan sendiri, identiti budaya dan keantarabangsaan, kemahiran media dan komunikasi, warganegara partisipatif, bertanggungjawab terhadap persekitaran, menitikberatkan kesihatan diri dan masa depan yang lestari.

Pada masa yang sama, Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) sedang dalam usaha untuk memperkenalkan Malaysia sebagai pusat akademik terulung di rantau ini. Selaras dengan kehendak KPT dan Agensi Kelayakan Malaysia (*Malaysia Quality Agency* atau MQA), kesemua program akademik yang ditawarkan di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) di Malaysia perlu mengamalkan proses Pendidikan Berasaskan Hasil (*Outcome Based Education* atau OBE). Bagi memenuhi kehendak ini, Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti, Malaysia turut memperkenalkan Pendidikan Berasaskan Hasil dalam program yang ditawarkan. Menurut Agensi Kelayakan Malaysia, (2010), pelaksanaan OBE mewajibkan setiap program akademik perlu mempunyai Objektif Pendidikan Program (*Programme Educational Objectives* atau PEO). Pelbagai dasar ini bagi membolehkan pelajar yang merupakan pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) di politeknik, diberikan hak mereka untuk mendapatkan pengetahuan, kemahiran dan kemahiran insaniah yang merupakan nilai tambah kepada pelajar.

Sejauh mana POLIMAS dapat mencapai kualiti piawai adalah bergantung kepada persepsi pelanggan tentang kualiti perkhidmatan yang disarankan (Toh, 2005). Kemampuan mengenal pasti dan memenuhi kehendak, keperluan dan jangkaan pelajar membolehkan politeknik menarik dan menjadi pilihan pelajar untuk mendapatkan pengajian dan latihan, di samping meningkatkan kualiti program DPW itu sendiri (Elliot & Shin, 2002). Oleh itu, adalah penting bagi POLIMAS untuk menentukan dan menyampaikan perkara yang penting kepada pelajar.

3.0 Metodologi Kajian

Seramai 673 graduan telah selesai konvokesyen dari tahun 2013 hingga 2017. Oleh yang demikian, jumlah ini ($N=673$) diambil sebagai populasi kajian. Persampelan rawak mudah digunakan dengan diambil julat keyakinan 0.07 (93%). Ini bermaksud dalam populasi bertaburan secara normal dengan julat keyakinan 93% atau $\alpha = 0.07$, maka jika diambil 100 kali sampel, 93 dari sampel tersebut mempunyai nilai min menghampiri dengan nilai min populasi dan 7 lagi tersasar. Oleh yang demikian, saiz sampel (157) ini diterima sebagai sampel kepada responden mewakili populasi yang sebenar.

3.1 Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan instrument soal selidik secara atas talian (*online survey*) yang ditadbir menggunakan Google Drive. Terdapat empat bahagian yang direka dalam borang soal selidik ini iaitu Bahagian A untuk profil graduan (responden), Bahagian B untuk maklumat pekerjaan, Bahagian C untuk pengalaman responden semasa mengikuti pengajian di POLIMAS, dan Bahagian D untuk cadangan penambahbaikan kepada program DPW. Setiap bahagian pula terdiri daripada tiga jenis rekabentuk soalan sama ada jenis soalan tertutup, terbuka dan skala likert 4-poin dengan nilai Cronbach's Alpha adalah antara 0.901 hingga 0.991.

3.2 Pengumpulan Data

Kajian kepuasan graduan dilaksanakan setelah pelajar menamatkan pengajian mereka selama enam semester. Instrumen kajian dilaksanakan dalam *e-forms* dan boleh diakses dengan mudah melalui perkongsian *url* yang dihantar oleh penyelaras kajian kepada graduan. Graduan memberikan maklum balas mereka melalui *google form* menggunakan komputer atau telefon pintar mereka. Maklum balas responden boleh dipantau, dimuat turun dan dipindahkan ke software SPSS untuk dianalisis oleh pasukan pengkaji secara automatik.

4.0 Analisis & Interpretasi Data

Soal selidik kepuasan graduan yang telah dilengkapkan oleh responden dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 20.0 untuk menilai kepuasan graduan terhadap program pengajian dan latihan yang mereka ikuti di POLIMAS.

5.0 Dapatan Kajian dan Perbincangan

Program Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah hanya ditawarkan di Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (POLIMAS) dan telah memulakan pengambilan pelajar pertama pada sesi Julai 2008. Pelajar yang mengikuti program ini perlu mengambil sebanyak tujuh belas (17) kursus dalam bidang yang terdiri daripada 43 jam kredit. Manakala bagi kursus elektif pelajar perlu mengambil sebanyak dua (2) kursus elektif yang terdiri 4 jam kredit. Selain itu, Projek studio juga perlu dilalui oleh pelajar yang membawa jam kredit sebanyak 20 jam dan pelajar juga perlu mengikuti kursus Politeknik iaitu sebanyak tujuh (7) kursus yang berjumlah 16 jam kredit dan dua (2) kursus umum sebanyak 5 jam kredit. Jumlah jam kredit keseluruhan bagi pelajar yang mengikuti Diploma ini adalah 98 jam kredit jumlah keseluruhan program Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah.

a) Hasil Pembelajaran Kursus

Bagi kesesuaian kurikulum, kajian telah dilakukan untuk mendapatkan maklumat bagi kursus atau subjek dalam program DPW yang diperolehi sepanjang pengajian. Dapatan kajian dalam Jadual 1 mendapati purata skor min semua kursus adalah 3.40. Ini menunjukkan bahawa Hasil Pembelajaran Kursus yang diperolehi sepanjang pengajian di POLIMAS membantu responden mendapatkan pekerjaan dan menceburi industri yang bersesuaian dengan kemahiran yang diperolehi daripada program DPW.

Jadual 1: Taburan Hasil Pembelajaran Kursus Dalam Program DPW

Kod	Pernyataan	Bilangan Responden [%]				Min
		Amat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Memuaskan	Amat memuaskan	
		1	2	3	4	
1a	Planning Studio	11 [6.5]	4 [2.4]	46 [27.1]	109 [64.1]	3.49
1b	Planning Principle	12 [7.1]	3 [1.8]	62 [36.5]	93 [54.7]	3.39
1c	Environmental Science	10 [5.9]	7 [4.1]	58 [34.1]	95 [55.9]	3.4
1d	Basic Engineering Survey	11 [6.5]	9 [5.3]	56 [32.9]	94 [55.3]	3.37
1e	Site Planning	13 [7.6]	3 [1.8]	54 [31.8]	100 [58.8]	3.42
1f	CADD for Planning	12 [7.1]	5 [2.9]	47 [27.6]	106 [62.4]	3.45
1g	Planning Survey Techniques	13 [7.6]	7 [4.1]	57 [33.5]	93 [54.7]	3.35
1h	Statistical Techniques	13 [7.6]	1 [0.6]	68 [40.0]	88 [51.8]	3.36
1i	Landscape Planning	12 [7.1]	9 [5.3]	53 [31.2]	96 [56.5]	3.37
1j	Planning Evaluation Techniques	12 [7.1]	8 [4.7]	61 [35.9]	89 [52.4]	3.34
1k	Geographical Information System (GIS)	11 [6.5]	13 [7.6]	53 [31.2]	93 [54.7]	3.34
1l	Traffic and Transportation Planning	13 [7.6]	8 [4.7]	55 [32.4]	94 [55.3]	3.35
1m	Rural and Regional Planning	12 [7.1]	9 [5.3]	48 [28.2]	101 [59.4]	3.4
1n	Demography and Housing Planning	12 [7.1]	3 [1.8]	51 [30.0]	104 [61.2]	3.45
1o	Law and Planning Practice	11 [6.5]	10 [5.9]	45 [26.5]	104 [61.2]	3.42
1p	Planning Study	10 [5.9]	10 [5.9]	47 [27.6]	103 [60.6]	3.43
1q	Social Aspect in Planning	11 [6.5]	10 [5.9]	49 [28.8]	100 [58.8]	3.4
1r	Urban Land Economics	11	5	60	94	3.39
		[6.5]	[2.9]	[35.3]	[55.3]	

1s	Urban Design	12 [7.1]	10 [5.9]	47 [27.6]	101 [59.4]	3.39
1t	Planning for Utility and Infrastructure	12 [7.1]	5 [2.9]	60 [35.3]	93 [54.7]	3.38
1u	Latihan industri/praktikum	11 [6.5]	6 [3.5]	44 [25.9]	109 [64.1]	3.48
Purata Taburan Hasil Pembelajaran Kursus						3.40

a) Kewajaran Kurikulum

Maklumbalas graduan mengenai kewajaran kurikulum dengan keperluan industri mendapati kurikulum program DPW adalah wajar dengan keperluan industri dengan purata skor min sebanyak 3.31. Ini menunjukkan bahawa kurikulum DPW adalah selaras dengan kehendak industri. Responden mengakui kurikulum DPW menyediakan dan membantu responden untuk memenuhi keperluan industri. Malahan dapat mengekalkan responden dalam dunia pekerjaan. Latihan industri pula diakui sangat memberi manfaat kepada responden sebagai platform mendapatkan pekerjaan yang sesuai dan menyesuaikan diri dalam alam pekerjaan yang membawa nilai min tertinggi iaitu sebanyak 3.42.

Jadual 4.2: Taburan Kewajaran Kurikulum Dengan Keperluan Industri

Kod	Pernyataan	Bilangan Responden [%]				Min
		Amat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Memuaskan	Amat memuaskan	
		1	2	3	4	
C2a	Kursus/subjek yang telah diikuti menyediakan pelajar untuk menghadapi dunia pekerjaan	9 [5.3]	6 [3.5]	77 [45.3]	78 [45.9]	3.32
C2b	Kursus/subjek yang telah diikuti membantu dalam mendapat pekerjaan	11 [6.5]	17 [10.0]	64 [37.6]	78 [45.9]	3.23
C2c	Kursus/subjek yang telah diikuti membantu dalam mengekalkan pekerjaan	10 [5.9]	18 [10.6]	70 [41.2]	72 [42.4]	3.2
C2d	Latihan industri telah memberi manfaat kepada saya dalam mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian	8 [4.7]	9 [5.3]	63 [37.1]	90 [52.9]	3.38
C2e	Latihan industri telah membantu saya	7	6	65	92	3.42

	menyesuaikan diri di alam pekerjaan	[4.1]	[3.5]	[38.2]	[54.1]	
	<i>Purata Kewajaran Kurikulum dan Keperluan Industri</i>					3.31

6.0 Perbincangan dan Cadangan

Analisis maklum balas kajian kepuasan graduan bagi hasil pembelajaran kursus dan menunjukkan nilai purata min sebanyak 3.40. Planning Studio membawa nilai min tertinggi iaitu 3.49 kerana kursus tersebut merupakan tunjang utama program ini dan mempraktikkan amalan sebenar sebagai seorang jururancang bandar. Manakala nilai purata min bagi kewajaran kurikulum dan keperluan industri adalah sebanyak 3.31. Responden mengakui bahawa latihan industri dengan min=3.42 telah menjadi platform yang sangat membantu responden menyesuaikan diri dengan alam pekerjaan. Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa responden berpuas hati terhadap kesesuaian kurikulum DPW ke atas perkembangan profesional mereka dalam memenuhi keperluan industri. Oleh itu, ini menunjukkan bahawa graduan sangat berpuashati dengan tawaran perkhidmatan pendidikan yang diberikan oleh program DPW di POLIMAS.

Dalam usaha untuk melihat impak yang lebih positif dan menyeluruh terhadap kualiti program DPW di POLIMAS, kajian yang berterusan dan bersifat komprehensif melibatkan semua *stakeholder* yang terlibat dalam industri perancangan bandar dan wilayah hendaklah dilakukan pada masa akan datang. Oleh itu, penyelidik bercadang untuk melakukan penambahbaikan berterusan (*CQI*) dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh POLIMAS. Penyelidik juga berhasrat untuk memperluaskan skop kajian terhadap kualiti kurikulum program melalui perbincangan kumpulan fokus bersama panel industri, ahli akademik serta alumni DPW demi kelestarian program DPW dalam jangka masa panjang.

Rujukan

- Elliot, K. M. & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24 (2)
- Engel, J. & Blackwell, R. D. (1995). *Consumer Behavior*. Forth Worth: Dryden Press.
- Hamidah Abdul Rahman, Zainab Khalifah, Shoki Arif, Rosnah Sirin, Hafilah Zainal Abidin, & Norzarina Sulong. (2007). Kajian mengenai tahap kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar di Universiti Teknologi Malaysia. Universiti Teknologi Malaysia, Pusat Penyelidikan Pengajian. Laporan Projek yang tidak diterbitkan.
- Haque, M. S. (2004). Quality management issues in business education in Bangladesh: A synoptic review based on Canadian and European papers. *Management Forum* 2004, 1-10.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the students as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3 (3), 10 - 21.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 10 th ed. New Jersey, USA: Prentice-Hall.

- Mohammad A. Ashraf & Yusnidah Ibrahim. (2009). Quality Education Management at Private Universities in Bangladesh. An Exploratory Study. *Jurnal Pendidikan dan Pendidikan*. (24), 17 - 32.
- Moogan, Y., Baron, S. & Bainbridge, S. (2001). Timings and Trade-Offs in the Marketing of Higher Education Courses: A Conjoint Approach. *Marketing Intelligence and Planning*, 19 (3), 179 - 187.
- MOSTI. (2015). Malaysian Standard Online. (MOSTI, Producer) Retrieved March 13, 2015, from Malaysian Standard Collections: <https://www.msonline.gov.my/display.php?view=65>
- Oldfield, B. M. & Baron, S. (2000). Students perceptions of service quality in a UK University Business and Management Faculty. *Quality Assurance in Education*, 8 (2), 85 - 95.
- Rose Alinda Alias & Azizah Abdul Rahman. (2001). Persepsi Kualiti Servis Sistem Maklumat di IPTA: Kajian Kes Universiti Teknologi Malaysia. Seminar Sosio-Ekonomi dan IT, 1 - 10. Universiti Utara Malaysia.
- Toh, W. S. (2005). Metodologi Kajian Kepuasan Pelanggan Maktab-Maktab Perguruan Malaysia: Satu Cadangan. *Jurnal Penyelidikan Maktab Perguruan Batu Lintang*, 1 - 10.
- Wilkie, W. (1994). *Consumer Behavior*. New York, USA: Wiley.