

**PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN DI ONE STOP CENTER
KOLEJ UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA SELANGOR:
SATU KAJIAN RINTIS**

*(Assessment on Service Quality in the One Stop Centre
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor)*

Haliyana Tonot & Atiah Ibrahim
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor

ABSTRAK

Kajian mengenai kualiti perkhidmatan telah berkembang dengan pesatnya pada hari ini. Pengukuran kualiti perkhidmatan berdasarkan pelbagai industri perkhidmatan telah banyak dijalankan seperti sektor pelancongan, perbankan, kesihatan, pendidikan dan pelbagai bidang lagi. Kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi mencerminkan sejauh mana perkhidmatan yang diberikan mampu memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan. Justeru itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) terhadap perkhidmatan yang disediakan di One Stop Center (OSC). Kajian ini juga dijalankan untuk mengenalpasti perbezaan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan di One Stop Center (OSC) berdasarkan lima dimensi SERVQUAL iaitu kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, tindak balas/tanggungjawab, jaminan, dan empati. Seramai 200 orang responden yang dipilih secara rawak melibatkan semua fakulti di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian telah diedarkan kepada responden dengan kadar pulangan 170 set. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensi mengikut lima dimensi kualiti perkhidmatan (kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, tindakbalas/tanggungjawab, jaminan dan empati). Dapatan kajian menunjukkan bahawa bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di One Stop Center (OSC) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) adalah negatif rendah secara keseluruhannya. Ini menunjukkan pelajar tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di OSC. Kajian juga mendapati sekerap mana pun pelajar berurusan dengan OSC, pelajar tidak akan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan dari segi persepsi dan jangkaan. Sehubungan dengan dapatan yang diperolehi, beberapa cadangan turut dikemukakan agar kualiti perkhidmatan yang lebih cekap dan efektif dapat diberikan oleh kakitangan KUIS di masa hadapan.

Kata Kunci: Kualiti; SERVQUAL

ABSTRACT

Nowadays the study of service quality has grown rapidly. Measurement of service quality based on various service industries have been carried out such as in tourism, banking, health,

education and other fields. Service quality of an organization are truly reflects the extent to which the services rendered to meet the needs and customer satisfaction. Hence, this study is aimed to identify the level of student satisfaction towards services provided by One Stop Center (OSC) KUIS. This study was also conducted to identify the different levels of students' satisfaction towards services provided by the One Stop Centre (OSC) KUIS based on the five dimensions of SERVQUAL, namely existence/tangible, reliability, responsiveness/accountability, assurance and empathy. A survey using questionnaires was conducted to gain information and randomly distributed to 200 students from all faculties in KUIS but only 170 questionnaires were return. The data were analyzed using descriptive and inferential statistics according to five dimensions of SERVQUAL. The results of this study indicate that the level of customer satisfaction towards services provided by One Stop Center (OSC) KUIS is negatively as overall. It shows that students were not satisfied with services provided by OSC. The study also found that in term of perception and expectation towards service quality, these two elements are still low. In relation to the findings, some suggestions have been listed in order to One Stop Center to be more efficient and effective in the future.

Keywords: Quality; SERVQUAL

Pengenalan

Pada zaman sekarang sektor perkhidmatan adalah sebagai sektor yang mendorong kepada perkembangan ekonomi negara. Sektor yang berasaskan perkhidmatan dianggap sebagai tunjang utama kepada organisasi pelbagai bidang seperti perbankan, kesihatan, perhotelan, telekomunikasi dan lain-lain. Perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan dijadikan sebagai pembeza yang utama diantara sebuah organisasi dengan organisasi yang lain. Pengurusan kualiti dalam sektor perkhidmatan memberi penekanan kepada pelanggan kerana pelanggan memainkan peranan penting dalam sesebuah proses penyampaian perkhidmatan dan pelanggan juga akan membuat penilaian terhadap sebuah perkhidmatan.

Oleh yang demikian, bagi memastikan peningkatan terhadap kualiti sesuatu produk dan perkhidmatan yang disediakan, sesebuah organisasi perlu mengambil kira dari segi keperluan pelanggan kerana keperluan pelanggan adalah kunci kejayaan sesebuah organisasi. Berdasarkan kajian Nurulhuda et.al (2009), pengguna ataupun pelanggan memainkan peranan penting dalam sektor perkhidmatan sebagai *co-productionist*, iaitu membekal input secara langsung atau tidak langsung kepada pengguna dalam bentuk masa, tenaga fizikal dan tenaga mental. Kualiti perkhidmatan bukan sahaja dinilai dari segi prestasi pembekal perkhidmatan sesebuah organisasi, malah ianya dinilai dari segi reaksi pengguna yang menggunakan perkhidmatan di sesebuah organisasi tersebut. Menurut Yusof dan Nur Azlinda (2011), terdapat dua cara untuk mengukur kualiti perkhidmatan iaitu melalui tanggapan dan penilaian pengguna dan sebagai pengguna, perkhidmatan yang ditawarkan akan dinilai berdasarkan keupayaan perkhidmatan tersebut dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna.

Pernyataan Masalah

Tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sesebuah organisasi dapat dinilai dari permasalahan dan pandangan yang sering dikemukakan oleh pelanggan terhadap sesuatu

perkhidmatan yang diberikan. Tahap kepuasan ini menjadi pengukur dalam menilai kualiti perkhidmatan sama ada berbentuk positif atau pun negatif. Melalui pengukuran ini, penambahbaikan seperti meningkatkan mutu perkhidmatan dan kelancaran pengurusan operasi sesebuah organisasi dapat disajikan kepada pelanggan atau pengguna. Sejajar dengan permasalahan yang sering dikaitkan dengan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan, kajian ini telah dijalankan di One Stop Center (OSC) atau dikenali sebagai Unit Pusat Setempat yang berfungsi sebagai menerima permohonan kebenaran sesuatu perkara sebelum dihantar ke jabatan-jabatan lain. Ia juga dikenali sebagai pusat pengumpulan perkhidmatan di bawah satu bumbung. Perkhidmatan di One Stop Center (OSC) adalah satu bahagian penting dalam sistem pengurusan yang memainkan peranan penting sebagai orang tengah dalam urusan dengan Bahagian Pembangunan Mahasiswa (BPM), Bahagian Pembangunan Akademik (BPA) dan Pejabat Bendahari.

Setiap pelajar yang ingin berurusan dengan Bahagian Pembangunan Mahasiswa (BPM), Bahagian Pembangunan Akademik (BPA) dan Pejabat Bendahari hendaklah melalui One Stop Center (OSC). Namun, permasalahan yang sering timbul ketika berurusan di OSC adalah perkhidmatan yang disediakan lambat dan tidak konsisten. Kajian awal dilakukan melalui temu ramah secara rawak terhadap beberapa orang pelajar yang pernah berurusan di OSC mendapati pelajar terpaksa menunggu lama untuk berurusan di OSC kerana hanya satu kaunter sahaja dibuka kepada pelajar walhal terdapat tiga kaunter yang disediakan selebihnya tidak dibuka. Selain itu, tempoh masa menunggu dianggarkan lebih kurang dua jam. Jika dilihat situasi ini, ianya mencerminkan ketidakcekapan pihak pengurusan OSC dalam menyediakan perkhidmatan. Faktor utama yang menyebabkan perkhidmatan lambat dan tidak konsisten adalah kaunter barisan hadapan tidak digunakan sepenuhnya dan kebanyakan pelajar menjangkakan perkhidmatan yang cepat dan berkesan supaya mutu perkhidmatan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan kepada permasalahan yang timbul, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti hubungan perkhidmatan dengan kepuasan pelajar yang berurusan di OSC. Respons terhadap penilaian perkhidmatan di OSC akan digunakan dalam mencapai objektif kajian seperti berikut:

1. Mengetahui jurang perbezaan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan One Stop Center (OSC), Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).
2. Mengetahui korelasi antara kepuasan pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) terhadap kualiti perkhidmatan di One Stop Center (OSC).

Kajian Literatur

Pengguna hari ini mempunyai kesedaran yang lebih matang terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima apabila berurusan dengan organisasi yang menawarkan khidmat seperti di klinik, hospital, perpustakaan, pejabat pendaftaran dan sebagainya. Justeru itu, adalah menjadi cabaran kepada setiap organisasi supaya lebih komited terhadap isu meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan. Menurut Mohd Khalit (2006) dalam kajiannya menjelaskan pendapat mengenai pengertian kualiti mengikut pakar-pakar kualiti terkemuka seperti Juran et.al (1962), Feigenbaum (1983), Deming (1986) dan Oakland (1992). Walaupun definisi kualiti yang berbeza mengikut pakar-pakar kualiti ini, namun ianya telah diterima pakai sehingga ke hari ini. Berikut adalah definisi yang diberikan mengikut kefahaman pakar-pakar kualiti:

Pakar Kualiti	Definisi Kualiti
Juran, 1962	“bersesuaian bagi tujuan kegunaan”
Feigenbaum, 1983	“penentuan pelanggan, bukannya penentuan jurutera, pasaran ataupun penentuan. Ianya berasaskan kepada pengalaman sebenar pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan, diukur berasaskan kepada keperluan atau kehendak yang dinyatakan ataupun tidak dinyatakan...”
Deming, 1986	“darjah yang boleh diramalkan bagi keseragaman dan dependabiliti pada harga yang rendah dan sesuai dengan pasaran”
Oakland, 1992	“memenuhi kehendak/keperluan”

Sumber: Mohd Khalit (2006)

Parasuraman et al. (1985) mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai suatu penilaian global atau sikap kecemerlangan keseluruhan perkhidmatan”. Kualiti perkhidmatan menurut Parasuraman et.al (1985) juga adalah berbezaan antara jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Manakala Nitecki and Hernon (2000) mendefinisikan terma kualiti perkhidmatan sebagai memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan, atau jurang antara persepsi dan jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Menurut kajian Roselena (2001), kualiti perkhidmatan adalah penilaian pelanggan selepas menggunakan perkhidmatan di sesebuah organisasi dengan membandingkan harapan dan pandangan sedia ada terhadap perkhidmatan yang disediakan. Yusof dan Nur Azlinda (2011) pula dalam kajiannya mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai perkhidmatan disediakan kepada pelanggan di mana output yang dihasilkan bukan dalam bentuk fizikal yang biasa diberikan semasa ia dihasilkan.

Pengukuran SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1990) bagi tujuan pengukuran kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan dalam pelbagai bidang. SERVQUAL digunakan untuk mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi yang merangkumi aspek dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. SERVQUAL juga dapat membantu terutamanya pengeluar perkhidmatan untuk memahami dengan lebih mendalam berkaitan jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan serta dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan. Dapatan dari beberapa kajian seperti Swan & Bowers (1998), Davies et al. (1999), Caruana (2002) dan Brady & Robertson (2001) mendapati terdapat hubungan positif yang kuat di antara kualiti perkhidmatan perbankan dengan tahap kepuasan pelanggan bank berkenaan. Dapatan kajian tempatan seperti Roselena (2001), Yusof dan Nur Azlinda (2011) dan Norazman Arbin et al. (2012) mendapati secara keseluruhannya kualiti perkhidmatan yang dijalankan berada pada tahap yang baik dan tinggi. Walaubagaimanapun, terdapat beberapa kajian seperti Nalini (2001), Siti Rohani (2006), Maimunah dan Maizan (2008) dan Aminuddin dan Shamsarizal (2011) yang mendapati secara keseluruhan hasil kajian terhadap tahap kualiti perkhidmatan yang dijalankan berada pada tahap rendah.

Model SERVQUAL dalam kajian Azizah dan Rose Alinda (2000), Cheng (2007), Khairul Anuar (2009), Arash dan Nassibeh (2011) dan Azimatun et al. (2012) menerangkan terdapat lima dimensi yang paling dinilai oleh pelanggan iaitu Kebolehpercayaan (*Reliability*),

Jaminan (*Assurance*), Kewujudan/Nyata (*Tangibles*), Empati (*Empathy*) dan Responsif (*Responsiveness*) dan SERVQUAL juga digunakan untuk mengenal pasti jurang jangkaan dan pengalaman pelanggan yang merangkumi aspek dalaman dan luaran kualiti perkhidmatan. Lima dimensi ini memberikan penilaian yang tersendiri di mana setiap dimensi adalah seperti berikut (Johari, 2007).

1) Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>)	Keupayaan untuk melaksanakan servis dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai.
2) Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kemampuan untuk menanam kepercayaan dan keyakinan pada pihak pelanggan.
3) Kewujudan/Nyata (<i>Tangibles</i>)	Kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan personel.
4) Empati (<i>Empathy</i>)	Keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal servis kepada pelanggannya.
5) Responsif (<i>Responsiveness</i>)	Kesediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan servis dengan kadar segera.

Kaedah Kajian

Kajian ini melibatkan 200 orang pelajar di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Bandar Seri Putra, Bangi. Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian telah diedarkan kepada responden dengan kadar pulangan 170 set. Pelajar-pelajar yang terlibat terdiri daripada ke semua fakulti di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) antaranya Fakulti Akademi Islam (AI), Fakulti Pengurusan dan Muamalah (FPM), Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK), Fakulti Sains dan Teknologi Maklumat (FSTM). Data yang diperolehi dalam kajian ini adalah dari borang soal selidik yang diedarkan kepada responden yang mengandungi 37 soalan dan dianalisis dengan menggunakan SPSS.

Bahagian A mengandungi empat soalan berkaitan dengan maklumat demografik responden, fakulti dan kekerapan pelajar berurusan di OSC. Manakala, bahagian B pula mengandungi 31 soalan berkaitan teori SERVQUAL dalam kepuasan yang meliputi dimensi kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, tanggungjawab, jaminan dan empati. Dalam penggunaan skala, kajian ini menggunakan skala likert lima mata yang menunjukkan 1 mewakili "Sangat Tidak Setuju", 2 "Tidak Setuju", 3 "Sederhana", 4 "Setuju" dan 5 "Sangat Setuju". Dalam kajian ini model SERVQUAL digunakan untuk mengukur jurang perbezaan antara jangkaan dan persepsi pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan di One Stop Center (OSC) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Kajian juga dijalankan bagi mengenal pasti korelasi antara kepuasan pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) terhadap kualiti perkhidmatan di One Stop Center (OSC).

Cronbach's Alpha merupakan pekali kebolehpercayaan yang digunakan untuk menunjukkan bagaimana item dalam soal selidik mempunyai perkaitan yang positif antara satu sama lain dan nilai Cronbach Alpha 0.70 adalah dianggap mencukupi dan boleh diterima kebolehpercayaan pernyataan dalam soal selidik. (Sekaran, 2007). Nurulhuda et al. (2009) dalam kajiannya menerangkan nilai Cronbach's Alpha adalah pekali berangka bagi kebolehpercayaan dan digunakan untuk mengenal pasti kekonsistenan instrumen dalam soal selidik, yang mana nilainya melebihi 0.70 adalah diterima kebolehpercayaannya. Semakin

tinggi kebolehpercayaan sesuatu instrumen itu, semakin rendah darjah ralat bagi instrumen itu. Jadual 1 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang konsisten dalam skala pengukuran bagi setiap dimensi yang dikaji.

Jadual 1: Pengukuran Kebolehpercayaan

Dimensi	Bil. Pernyataan	Cronbach's Alpha	
		Jangkaan	Persepsi
Kewujudan/Nyata	4	0.857	0.703
Kebolehpercayaan	7	0.951	0.849
Tanggungjawab	5	0.955	0.862
Jaminan	5	0.895	0.788
Empati	4	0.930	0.785
Kepuasan Pelanggan	6	0.937	0.851

Skala interpretasi yang digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan adalah berpandukan sumber penilaian skor min (Mohd Majid Konting, 1990) seperti dalam Jadual 2 dan Jadual 3.

Jadual 2: Skala Interpretasi Min bagi 5 Dimensi dan Kualiti Perkhidmatan

Min	Interpretasi
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.00	Tinggi

Jadual 2 dibangunkan berpandukan penilaian skor min Mohd Majid Konting (1990) yang menjelaskan bahawa nilai sela didapati hasil dari perbezaan nilai skala terbesar dan nilai skala terkecil dalam soalan dan dibahagikan dengan bilangan skala yang hendak dibentuk. Dalam kajian ini, nilai skala terbesar yang digunakan adalah 5.00 dan nilai skala terkecil adalah 1.00. Perbezaan adalah 4.00 yang kemudiannya dibahagikan dengan 3 bilangan kategori skala yang hendak dibentuk. Roselena (2001) dalam kajiannya juga menggunakan teknik yang sama untuk membangunkan skala interpretasi min bagi tahap dimensi proses pendidikan dan kualiti hasil pendidikan. Sela skala bagi setiap kategori ialah 1.33.

Jadual 3: Skala Interpretasi Kualiti Perkhidmatan

Jurang	Interpretasi
1.66 hingga 4.00	Cemerlang
-0.68 hingga 1.65	Baik
-3.00 hingga -0.67	Rendah

Manakala Jadual 3 dibangunkan berpandukan Parasuraman et al. (1988) seperti perkiraan Jadual 2, nilai sela didapati hasil dari perbezaan nilai skala terbesar dan nilai skala terkecil dan dibahagikan dengan bilangan skala yang hendak dibentuk dan dibahagikan kepada 3 iaitu bilangan kategori skala yang hendak dibentuk. Ini bermaksud nilai skala terbesar 4.00 tolak nilai skala terkecil -3.00 dan hasilnya dibahagikan dengan 3. Oleh itu, nilai sela skala bagi setiap kategori ialah 2.34.

Dapatan Kajian

Dapatan kajian yang diperolehi dari faktor demografi responden berkenaan jantina mendapati bilangan responden lelaki dan perempuan adalah sama banyak iaitu 85 reponden lelaki (50%) dan 85 responden perempuan (50%). Analisis deskriptif bagi faktor demografi responden mengikut umur pula menunjukkan seramai 124 orang responden yang berumur 21-25 tahun (72.9%), 40 orang responden yang berumur bawah 20 tahun (23.5%) dan seramai 6 orang responden yang berumur 26-30 tahun (3.5%) telah terlibat dalam kajian ini.

Dapatan kajian juga mendapati respponden adalah pelajar dari empat fakulti di KUIS. Fakulti Pengurusan dan Muamalah mencatatkan bilangan responden paling ramai dalam kajian ini iaitu seramai 62 orang (42.2%), diikuti oleh fakulti Akademi Islam seramai 62 orang (40%), 20 orang (11.8%) adalah dari Fakulti Sains & Teknologi Maklumat manakala 10 orang (5.9%) adalah dari fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi. Analisis terhadap kekerapan berurusan di OSC menunjukkan kebanyakan pelajar paling kerap berurusan di OSC antara 1-3 kali seminggu (67.6%). Kekerapan berurusan di OSC antara 7-9 kali seminggu mencatatkan peratusan yang paling rendah dengan nilai 4.1%.

Jadual 4: Demografi Responden

		N	Peratus (%)	Min	Sisihan Piawai
Jantina	Lelaki	85	50.0	1.50	0.501
	Perempuan	85	50.0		
Umur	Bawah 20 tahun	40	23.5	1.80	0.482
	21 – 25 tahun	124	72.9		
	26 – 30 tahun	6	3.5		
Fakulti	AI	68	40.0	1.89	0.961
	FPM	72	42.4		
	FBMK	10	5.9		
	FTSI	20	11.8		
Kekerapan berurusan di OSC	1 – 3 kali	115	67.6	1.58	0.984
	4 – 6 kali	30	17.6		
	7 – 9 kali	7	4.1		
	Lebih dari 10 kali	18	10.6		

Secara keseluruhannya dapatan analisis dalam Jadual 5 di bawah menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan di OSC adalah di tahap rendah berdasarkan nilai min purata yang diperolehi adalah negative.

Jadual 5: Skor Min dan sisihan piawai mengikut 5 dimensi

Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Kewujudan / Nyata	-0.78	1.123	Rendah
Kebolehpercayaan	-0.70	1.093	Rendah
Tindak balas / Tanggungjawab	-0.79	1.033	Rendah
Jaminan	-0.78	1.038	Rendah
Empati	-0.75	1.077	Rendah

Dapatan terperinci aspek-aspek yang terlibat dalam dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan yang disediakan di OSC diterangkan seperti berikut.

i) *Kualiti Kewujudan/Nyata*

Jadual 5 menunjukkan bahawa jangkaan pelajar mengenai pakaian kakitangan adalah sopan amat baik dengan min paling tinggi 3.54, kaunter perkhidmatan pelanggan mencukupi min 3.33, kakitangan sentiasa senyum ketika berurusan min sebanyak 3.19, dan ruang menunggu yang mencukupi min 3.31. Nilai min bagi pengalaman pelajar terhadap 4 item yang ditanya adalah seperti dalam Jadual 6. Nilai keseluruhan bagi dimensi kewujudan/nyata adalah rendah.

Jadual 6: Skor Min Dimensi Kewujudan / Nyata OSC

	Jangkaan			Pengalaman		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Pakaian kakitangan adalah sopan	3.54	1.078	Sederhana	2.85	1.042	Sederhana
Kaunter perkhidmatan pelanggan mencukupi	3.33	1.181	Sederhana	2.58	1.030	Sederhana
Kakitangan sentiasa senyum ketika berurusan	3.19	1.273	Sederhana	2.32	1.041	Rendah
Ruang menunggu yang mencukupi	3.31	1.227	Sederhana	2.50	1.116	Sederhana
Keseluruhan dimensi kewujudan / nyata	3.34	1.189	Sederhana	2.56	1.057	Sederhana
Kualiti kewujudan / nyata				-0.78	1.123	Rendah

ii) *Kebolehpercayaan*

Berdasarkan interpretasi data dalam Jadual 7 mengenai item-item kebolehpercayaan yang ditanya kepada responden mendapati nilai keseluruhan bagi dimensi kebolehpercayaan adalah rendah (-0.70). Hasil dapatan mendapati skor min yang paling tinggi adalah “Maklumat diberikan adalah tepat dan betul” dari aspek jangkaan sebanyak 3.52 dan aspek pengalaman sebanyak 2.86. Manakala, skor min yang paling rendah dalam aspek jangkaan adalah “Bilangan kakitangan yang bertugas adalah mencukupi” sebanyak 3.25. Ini bermakna jangkaan pelajar terhadap bilangan kakitangan yang bertugas melebihi pengalaman pelajar. Seterusnya aspek pengalaman yang rendah pula adalah item “Menepati tempoh masa seperti yang dijanjikan” sebanyak 2.49 berbanding aspek jangkaan iaitu 3.26.

iii) *Tindak balas/tanggungjawab*

Nilai keseluruhan bagi dimensi tindak balas/tanggungjawab dalam kajian didapati dalam bacaan rendah iaitu -0.788 dengan dapatan terperinci item yang terlibat dalam dimensi tindak balas/tanggungjawab adalah seperti dalam Jadual 8.

Jadual 7: Skor Min Dimensi Kebolehpercayaan

	Jangkaan			Pengalaman		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Menepati tempoh masa seperti yang dijanjikan	3.26	1.183	Sederhana	2.49	1.039	Sederhana
Maklumat diberikan adalah tepat dan betul	3.52	0.962	Sederhana	2.86	1.014	Sederhana
Kakitangan menawarkan bantuan sebaik sahaja pelajar tiba di kaunter	3.38	1.115	Sederhana	2.58	1.113	Sederhana
Kakitangan melaksanakan perkhidmatan yang betul pada kali pertama anda berurusan di OSC	3.44	1.120	Sederhana	2.75	1.081	Sederhana
Penyelesaian perkhidmatan secara berkesan dan ikhlas	3.41	1.165	Sederhana	2.65	0.982	Sederhana
Bilangan kakitangan yang bertugas adalah mencukupi	3.25	1.166	Sederhana	2.54	0.992	Sederhana
Waktu perkhidmatan di OSC adalah bersesuaian	3.34	1.197	Sederhana	2.84	1.170	Sederhana
Keseluruhan dimensi kewujudan / nyata	3.37	1.130	Sederhana	2.67	1.056	Sederhana
Kualiti kebolehpercayaan				-0.70	1.093	Rendah

iv) Jaminan

Berdasarkan Jadual 9 yang diperoleh mendapati skor min yang paling tinggi dari segi jangkaan adalah “Keselamatan dokumen pelajar terjamin seperti dokumen untuk memohon pinjaman (ic, surat kelahiran, surat pengesahan nombor akaun dll)” sebanyak 3.65 manakala dari segi pengalaman pula adalah sebanyak 2.90. Selain itu, skor min yang terendah dari segi jangkaan adalah “Kakitangan sentiasa menjaga kredibiliti” sebanyak 3.45 dan aspek pengalaman pula sebanyak 2.66. Secara keseluruhan bagi dimensi jaminan berada pada tahap rendah (-0.782).

Jadual 8: Skor Min Dimensi Tindak balas/tanggungjawab OSC

	Jangkaan			Pengalaman		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Kakitangan OSC sentiasa membantu setiap pelajar semasa berurusan	3.42	1.042	Sederhana	2.76	0.999	Sederhana
Kakitangan OSC memberikan perkhidmatan yang cepat dan tepat	3.39	1.045	Sederhana	2.56	0.994	Sederhana
Perkhidmatan menepati piagam pelanggan	3.39	1.050	Sederhana	2.59	0.983	Rendah
Perkhidmatan yang disediakan oleh pihak OSC adalah konsisten dari segi kualiti	3.41	1.123	Sederhana	2.56	0.997	Sederhana
Responsif terhadap urusan dengan pelajar	3.38	1.088	Sederhana	2.56	1.008	Sederhana
Keseluruhan dimensi tindak balas / tanggungjawab	3.398	1.070	Sederhana	2.61	0.996	Sederhana
Kualiti tindak balas/ tanggungjawab				-0.788	1.033	Rendah

v) *Empati*

Nilai keseluruhan bagi dimensi tindak balas/tanggungjawab dalam kajian adalah rendah (-0.75) dengan dapatan terperinci item yang terlibat dalam dimensi empati adalah seperti dalam Jadual 10.

Berdasarkan analisis korelasi antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar apabila berurusan di OSC menunjukkan dimensi empati mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi dengan kepuasan pelajar (0.817), manakala dimensi kebolehpercayaan mempunyai nilai korelasi yang paling rendah (0.617) seperti dalam Jadual 11. Dapatan mendapati min bagi item “Menepati tempoh masa seperti yang dijanjikan” dan “ Bilangan kakitangan yang bertugas adalah mencukupi” mempunyai nilai skor min yang rendah yang mendorong pelajar yang berurusan di OSC hilang kepercayaan apabila berurusan di sana. Justeru itu, ianya menyumbang kepada nilai korelasi yang rendah dalam dimensi kebolehpercayaan. Oleh itu, pihak pengurusan OSC perlu mengambil langkah dalam menangani isu bilangan pekerja yang

bertugas di waktu puncak seperti urusan di awal kemasukan pelajar yang dilihat menjadi isu setiap semester.

Jadual 9: Skor Min Dimensi Jaminan

	Jangkaan			Pengalaman		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Kakitangan OSC berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	3.51	1.073	Sederhana	2.72	1.022	Sederhana
Kakitangan OSC sentiasa menjaga kredibiliti	3.45	1.083	Sederhana	2.66	1.003	Sederhana
Kakitangan yang bertugas di OSC berpengetahuan dalam menyediakan perkhidmatan kepada pelajar	3.59	1.035	Sederhana	2.80	1.030	Rendah
Kakitangan mempunyai kemahiran dalam menyediakan perkhidmatan kepada pelajar	3.55	1.072	Sederhana	2.76	0.982	Sederhana
Keselamatan dokumen pelajar terjamin seperti dokumen untuk memohon pinjaman (ic, surat kelahiran, surat pengesahan nombor akaun dll)	3.65	1.022	Sederhana	2.90	1.061	Sederhana
Keseluruhan dimensi jaminan	3.55	1.057	Sederhana	2.768	1.020	Sederhana
Kualiti jaminan				- 0.782	1.038	Rendah

Jadual 10: Skor Min Dimensi Empati

	Jangkaan			Pengalaman		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Kakitangan OSC sentiasa memahami keperluan pelajar semasa berurusan di OSC	3.36	1.133	Sederhana	2.72	0.950	Sederhana
Kakitangan OSC member perhatian khusus kepada pelajar semasa berurusan di OSC	3.45	1.125	Sederhana	2.75	1.002	Sederhana
Kakitangan OSC berkomunikasi secara berkesan dengan pelajar	3.42	1.180	Sederhana	2.59	1.000	Rendah
Kakitangan OSC bersedia mendengar masalah pelajar	3.45	1.146	Sederhana	2.62	1.093	Sederhana
Keseluruhan dimensi empati	3.42	1.146	Sederhana	2.67	1.011	Sederhana
Kualiti empati				-0.75	1.077	Rendah

Jadual 11: Korelasi Antara Kualiti Perkhidmatan di OSC dengan Kepuasan Pelajar

Dimensi Kualiti Perkhidmatan	Nilai Korelasi Pearson
Kewujudan / Nyata	0.636**
Kebolehpercayaan	0.617**
Tindak balas / Tanggungjawab	0.735**
Jaminan	0.720**
Empati	0.817**

Nota: *signifikan pada aras $\alpha = 0.01$

Perbincangan dan Rumusan

Kesimpulan dari hasil dapatan kajian, dapatlah dirumuskan bahawa jurang perbezaan di antara tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan One Stop Center (OSC), Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) adalah rendah secara keseluruhannya. Ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak OSC tidak memuaskan hati pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).

Dapatan kajian ini mempunyai dapatan yang sama dengan kajian yang dilakukan oleh Nalini (2001), Siti Rohani (2006), Maimunah dan Maizan (2008) dan Aminuddin dan Shamsarizal (2011) yang mendapati secara keseluruhan hasil kajian terhadap tahap kualiti perkhidmatan yang dijalankan berada pada tahap rendah. Cheng dan Tam (1997) dalam kajian menyatakan masalah dan kekurangan adalah tanda amaran kepada pihak pengurusan bahawa

terdapat aspek-aspek kualiti perkhidmatan yang masih kekurangan. Kajian Cheng dan Tam (1997) juga menyatakan kelemahan dalam proses menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan atau pengguna akan menyebabkan berlakunya ketidaksempurnaan, timbul ketidakpuasan hati di kalangan pelanggan dan kualiti perkhidmatan tidak akan tercapai.

Oleh itu dengan mengenal pasti kelebihan dan kelemahan setiap item dimensi kualiti perkhidmatan di OSC, maka pengkaji mencadangkan agar pihak pengurusan perlu berusaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan tetapi tidak hanya memfokus kepada meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna sahaja, sebaliknya mereka juga perlu memperbaiki pengalaman pelanggan terhadap keseluruhan perkhidmatan.

Dapatan yang diperoleh juga dapat membantu pihak pengurusan OSC lebih mudah untuk mengesan dimensi kualiti perkhidmatan yang lemah dan juga memudahkan pihak OSC untuk memperuntukkan sejumlah sumbernya dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Selain itu, dicadangkan pihak pengurusan OSC menyediakan kursus penambahbaikan perkhidmatan kepada kakitangan kaunter barisan hadapan seperti kursus komunikasi yang berkesan, kursus cara kerja yang efektif dan sebagainya untuk meningkatkan lagi kemahiran kakitangan OSC selain dari memantau secara berkala kakitangan yang berurusan dengan pelajar.

Segala komen pelajar yang berurusan di OSC seharusnya dipandang serius oleh pihak pengurusan OSC walaupun majoriti pelanggan yang berurusan di OSC adalah pelajar KUIS sahaja. Penekanan terhadap penggunaan sepenuhnya kapasiti kaunter yang ada di OSC dengan semaksimum yang mungkin juga adalah langkah penambahbaikan kualiti perkhidmatan di OSC. Di samping itu, kajian kepuasan pelanggan menggunakan model SERVQUAL perlu dijalankan secara berkala supaya konsep pengukuran dan kualiti perkhidmatan terus dapat diperbaiki dari semasa ke semasa.

RUJUKAN

- Azizah A.Rahman & Rose Alinda Alias (2000). *Servqual Dalam Penilaian Kualiti Servis Sistem Maklumat*. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.
- Arash Shahin & Nassibeh Janatyan (2011). Estimation of Customer Dissatisfaction Based on Service Quality Gaps by Correlation and Regression Analysis in a Travel Agency. University of Isfahan, Isfahan, Iran.
- Aminuddin Yusof & Shamsarizal Abd Aziz (2011). Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi dengan Kepuasan Pelajar. Universiti Putra Malaysia.
- Azimaton, N. A, Salmiah, B. & Ahmad, J. (2012). Kajian Keratan Rentas Perbandingan Kepuasan Pelanggan Di Antara Klinik-Klinik Kesihatan Primer Luar Bandar Dan Bandar Di Daerah Hulu Langat Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *Malaysian Journal of Public Health Medicine* 2012, Vol. 12(2): 52-67.
- Brady, M. K., & Robertson, C. J. (2001). Searching for a Consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction: An Exploratory Cross-National Study. *Journal of Business Research*, 51 (1): 53-60.
- Cheng, Y. C. & Tam, W. M. (1997). Multi-models of Quality in Education. *Quality Assurance in Education* 5(1): 22-33.

- Caruana, A. (2002). The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36 (7): 1-14.
- Cheng C. E. (2007). Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan Pelajar Universiti Malaysia Sabah. UMS.
- Deming, E. W. (1986). *Quality, Production And Competitive Position*, Boston: MIT Centre for Advanced Engineering Study, 21.
- Davies, B. Baron, S. Gear, T. & Read, M. (1999). Measuring and Managing Service Quality. *Marketing Inteligence and Planning*, 17(1): 33-40.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total Quality Control*. McGraw-Hill Book Company: New York, 3rd (ed.).
- Juran, J. M., Gryna, F. M. Jr., & Bingham, R. S. Jr. (1962). *Quality Control Handbook*, McGraw-Hill: New York, 2.
- Johari, R. (2007). Identifying what services need to be improved by measuring the library performance. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, Vol 12: 35-53.
- Khairul Anuar M. Ali (2009). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dalaman Bagi Industri Hospitaliti: Kajian Kes Industri Perhotelan Di Pantai Timur Semenanjung Malaysia. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis* (2009: 93-102).
- Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Khalit (2006). Model Pengurusan Kualiti Bagi Perkhidmatan Teknologi Maklumat : Fokus Kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam. *IJMS* 14(1): 145-162.
- Maimunah Sapri & Maizan Baba (2008). *Penyumberan Luar dalam Pengurusan Fasiliti Perpustakaan Negara Malaysia*, Universiti Teknologi Malaysia.
- D.A. Nitecki & P. Herson (2000). Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. *Journal of Academic Librarianship*. Vol.26(4): 259-273.
- Nalini D/O Arumugam (2001). Consumers' Perceptions and Expectations of Service Quality in Selected Fast Food Restaurants. *Universiti Putra Malaysia*.
- Nurulhuda Bt Ramli, Chai Siew Fun dan Fazli Idris (2009). *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*. Malaysia.
- Norazman Arbin, Nor'ain Mohd Tajudin & Nur Fazliana Rahim (2012). Kualiti Pengajaran & Pembelajaran Guru Matematik. *Menemui Matematik (Discovering Mathematics)*.Vol.34(1): 105-112.
- Oaklan, J. S. (1992). *Total Quality Management*, Heineman Professional Publishing Ltd., London.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Roselena (2001). *Kualiti Pendidikan Kolej Profesional MARA Daripada Perspektif Pelajar. Kolej Profesional MARA Beranang*
- Swan, J. E., & Bowers, M. R. (1998). Service quality and satisfaction: the process of people doing things together. *Journal of Service Marketing*, 12 (1), 59-72.

Siti Rohani (2006). Tahap Kualiti Perkhidmatan Pusat Sumber Fakulti Pendidikan UTM, Skudai, Johor. Universiti Teknologi Malaysia.

Yusof Boon & N. Azlinda Kasma Azizan Kamal A. Nasir. (2011). Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM. *Journal of Educational Management*, Vol 11(1): 103-120.

Haliyana Tonot

Atiah Ibrahim

Fakulti Pengurusan & Muamalah (FPM)

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)

haliyana@kuis.edu.my

teeya_26libra@yahoo.com