

AMALAN JAMINAN KUALITI AKADEMIK
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM LANTABOER JAKARTA

THE PRACTICE ACADEMIC ASSURANCE QUALITY COLLEGE OF ISLAM
LANTABOER JAKARTA

Krebet Suprihatin¹, Abdul Raheem Bin Mohamad Yusof²

¹Dosen STAIS Lantaboer Jakarta, ²Pensyarah Universitas Sultan Idris
Tanjong Malim Perak Malaysia

Abstrak. Kajian ini bertujuan untuk menilai amalan penjaminan mutu akademik. Metodologi kajian merujuk model pengurusan ISO 9001:2008 tentang jangkaan pelanggan dan merujuk kepada beberapa aspek dalam Model Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1985, 1988, 1991). Sampel kajian seramai 254 orang pelajar. Analisis kajian diguna mean dan sisihan piawai untuk amalan sedia ada, jangkaan amalan dan indeks jurang kualiti. Hasil penelitian jangkaan terhadap jaminan kualiti adalah tinggi untuk semua aspek. Amalan sedia ada pada tahap sederhana, iaitu, reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian pelajar, sumber pendidikan dan penambahbaikan kualiti berterusan; dan tinggi aspek pemilihan pelajar dan perkhidmatan sokongan. Indeks jurang kualiti keseluruhan aspek yang dikaji berada dalam tahap memuaskan.

Kata kunci: jaminan mutu, reka bentuk kurikulum, SERVQUAL, sumber belajar, perkhidmatan sokongan

Abstract. This study aimed to assess the academic quality assurance practices. The research methodology refers management model ISO 9001: 2008 about customer expectations and refers to certain aspects of the Model of Service Quality (SERVQUAL) by Parasuraman (1985, 1988, 1991). A sample of 254 students. The analysis used mean and standard deviation for the existing practice, practice expectations and quality gap index. The research results are expected to quality assurance high for all aspects. Existing practices at a moderate level, ie, curriculum design, teaching and learning, student assessment, educational resources and continuous improvement of the quality; and a high ratio of student selection and support services. Index of overall quality gap aspects studied were in satisfactory condition.

Keywords: quality assurance, curriculum design, SERVQUAL, learning resources, support services

Pendahuluan

Perguruan Tinggi Agama Islam adalah perguruan tinggi yang menyediakan pendidikan tinggi agama Islam sebagai kelanjutan pendidikan menengah untuk menyiapkan pelajar menjadi anggota masyarakat yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, dan mempunyai kemahiran akademik, profesional, dan / atau vokasi yang dapat

mengamalkan, mengembangkan, dan / atau mencipta ilmu pengetahuan, teknologi dan / atau kesenian, baik di bidang ilmu agama Islam mahupun ilmu lain yang disepadukan dengan agama Islam (Keputusan Menteri agama No. 33 tahun 2004).

Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta pada dasarnya merupakan institusi pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh masyarakat yang bermatlamat menghasilkan ahli-ahli agama Islam yang berkualiti dan berguna bagi masyarakat serta untuk mengembangkan ilmu, teknologi, dan budaya Islam guna meningkatkan taraf kehidupan masyarakat serta kebudayaan nasional (Haidar, 2004).

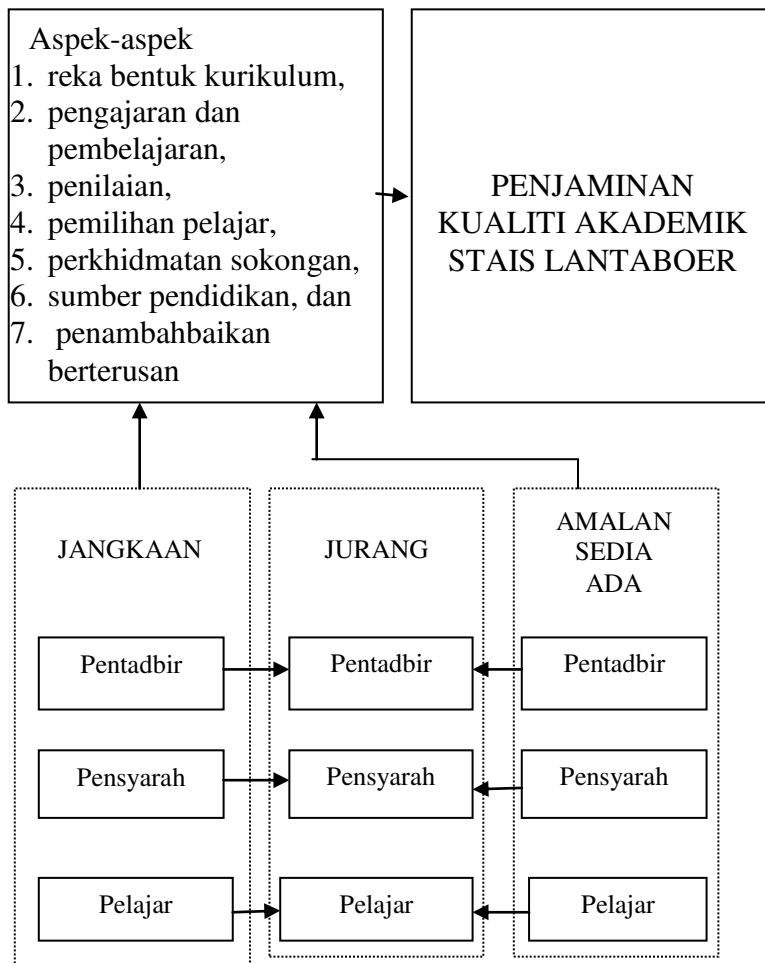
Masyarakat khasnya pelajar menaruh jangkauan yang tinggi terhadap kualiti PTAI yang boleh melebihi Perguruan Tinggi Awam yang berkewujudan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) mahupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Seperti hasil kajian yang dilakukan Anis et. all (2003) yang mendapati pelajar memiliki jangkauan akan kualiti PTAI di Jakarta merangkumi: kualiti prestasi kewujudan sosial lulusan (33.01%), populariti pemimpin (26.67%), prestasi pelajar (24.35%), kualiti sumber dalam wujud bangunan fizikal kampus (9.04%), manakala kualiti lain-lain (6.94%). Jangkauan terhadap kualiti PTAI juga terus diupayakan sepertimana dilakukan UIN Jakarta yang berkeupayaan mensejajarkan kualiti dari aspek visi, misi, tujuan, kurikulum dan kompetensi pensyarah, pengajaran dan pembelajaran, sumber pendidikan serta lainnya ke peringkat nasional negara mahupun peringkat antar bangsa, untuk menjadi kebanggaan umat Islam dan bangsa Indonesia (Abudin, 2003).

Kendati secara kuantiti, jumlah lulusan PTAI sudah sangat ramai, secara kualiti kondisinya masih jauh dari memuaskan. Mutu kebanyakan lulusan PTAI masih dianggap belum memenuhi jangkauan masyarakat (Swara Ditperta: No. 12 Th. II, 31 Juli 2004). Masalah sumbangan PTAI terhadap pembangunan ilmu, teknologi, seni, dan budaya yang bernafaskan Islam juga dinilai masyarakat masih kurang signifikan. Masyarakat belum melihat PTAI sebagai pusat kajian ilmu Agama tempat mereka menoleh apabila ada persoalan-persoalan yang menyangkut agama, apalagi dibidang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya yang bernafaskan Islam. Dalam masalah-masalah agama misalnya, masyarakat masih lebih suka menoleh ke lembaga keagamaan lain diluar PTAI, seperti Majelis Ulama, Majelis Tarjih Muhammadiyah, Syuriah NU dsb (Swara Ditperta: No. 12 Th. II, 31 Juli 2004).

Tujuan utama kajian ini adalah untuk menilai amalan rekabentuk penjaminan mutu akademik berdasarkan tujuh aspek kualiti iaitu: reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan. Sehingga persoalan kajian adalah sejauhmanakah tahap amalan rekabentuk model pembangunan penjaminan mutu akademik sedia ada dalam SPMI dar reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusanmengikuti pandangan keseluruhan, pentadbir, pensyarah dan pelajar?

Kajian Teori

Kerangka teoritiakl penelitian didasarkan pada model pengurusan ISO 9001:2008 untuk melihat jangkaan pelanggan terhadap pembangunan model rekabentuk penjaminan mutu akademik (jangkaan), amalan sedia ada dalam pembangunan model rekabentuk penjaminan mutu akademik (sedia ada) pada STAIS Lantaboer. Penggunaan model ISO 9001:2008 dalam kajian ini adalah selaras dengan standard ISO 9001:2008 yang memberi tumpuan kepada memenuhi jangkaan dan kepuasan pelanggan (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2008).



Rajah 1: Pengembangan Model Rekabentuk Penjaminan Kualiti Akademik di STAIS Lantaboer. Ubahsuai daripada Model Sistem Pengurusan Mutu ISO 9001 (Jabatan Perdana Menteri Malaysia, 2004, 2008), Parasuraman (1985, 1988, 1991), Florenca Tan (2007) dan Kod Amalan SPMI-PT di Indonesia (2010)

Disamping itu, pengkaji juga merujuk kepada beberapa aspek dalam Model Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL) oleh parasuraman (1985, 1988, 1991). Pada dasarnya, Model SERVQUAL menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan lima kriteria, iaitu, keketaraan, kebolehpercayaan, kepekaan, jaminan dan empati. Pengkaji tidak menggunakan kriteria yang mendasari model SERVQUAL disebabkan penggunaan

model SERVQUAL dalam pendidikan tinggi belum meluas (Sureshchandar 2001, Harvey 1992, Bell dan Shieff, 1990).

Model Pengurusan ISO 9001:2008 adalah berfokuskan pelanggan, menekan kepada perkhidmatan yang memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan, mengutamakan maklum balas tentang kepuasan pelanggan dan seterusnya tindakan penambahbaikan (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2008). Konsep asas dalam model SERVQUAL adalah membandingkan antara perkhidmatan yang diharapkan dengan yang disediakan mengikut perspektif pelbagai kumpulan yang pemegangtaruh dalam sesebuah organisasi (Parasuraman 1985, 1988).

Dengan merujuk kepada beberapa konsep asas dalam model pengurusan kualiti MS ISO 9001:2008, model SERVQUAL dan Kod Amalan SPMI-PT di Indoensia dan IPTA Malaysia, maka pengkaji telah membentuk Pengembangan Model Rekabentuk Penjaminan Kualiti Akademik STAI Lantaboer (Rajah 1).

Dalam pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik sebanyak lima perkara dikaji. Pertama, adalah mengenal pasti tahap amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti pendidikan pada STAIS Lantaboer secara keseluruhan berdasarkan aspek reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan.

Kedua, kajian ini melibatkan analisis jurang perbezaan iaitu membandingkan amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik sedia ada dengan jangkaan yang diharapkan mengikut setiap kumpulan responden. Sebanyak empat jurang utama yang dikaji, iaitu Jurang 1, Jurang 2 dan Jurang 3 dan Jurang 4. Dalam kajian ini, setiap jurang yang diperoleh melalui perbandingan antara amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik pendidikan yang dijangkakan dengan amalan sedia ada menggambarkan tahap kualiti pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik STAI Lantaboer. Berdasarkan jurang analisis ini, penyelidik dapat menilai tahap penjaminan kualiti akademik bagi setiap aspek yang dikaji. Jurang yang kecil menggambarkan tahap kualiti yang baik manakala jurang yang besar bermakna tahap kualiti yang rendah (Parasuraman 1985, 1988).

Jurang 1 merujuk kepada perbandingan antara amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang diharapkan dengan amalan sedia ada dari aspek reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan pada STAIS Lantaboer mengikut perspektif keseluruhan.

Jurang 2 merujuk kepada perbandingan antara pengembangan rekabentuk penjaminan mutu akademik yang diharapkan dengan amalan sedia ada dari aspek reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan pada STAI Lantaboer mengikut perspektif pentadbir.

Jurang 3 merujuk kepada perbandingan antara amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang diharapkan dengan amalan sedia ada dari aspek reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan

pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan pada STAIS Lantaboer mengikut perspektif pensyarah.

Jurang 4 merujuk kepada perbandingan antara amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang diharapkan dengan amalan sedia dari aspek reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan pada STAIS Lantaboer mengikut perspektif pelajar.

Ketiga, model ini membandingkan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik sedia ada mengikut institusi pengajian berdasarkan perspektif pelajar menurut tingkatan pengajian. Keempat, model ini juga melihat sumbangan aspek-aspek jaminan kualiti terhadap hasil pembelajaran berdasarkan perspektif pelajar. Kelima, model ini juga melihat hubungan aspek-aspek jaminan kualiti terhadap kepuasan pelajar.

Metodologi Kajian

Model kajian ini juga merupakan adaptasi dari model kualiti ISO 9000:2000, 2008 disamping merujuk kepada model SERVQUAL (Parasuraman 1985, 1988). Dalam model SERVQUAL, terdapat lima jurang yang menggambarkan bagaimana pelbagai pihak penilai prestasi perkhidmatan yang ditawarkan adalah tinggi atau rendah adalah bergantung kepada tanggapan pelanggan tentang prestasi perkhidmatan yang sebenar diperoleh berbanding dengan perkhidmatan yang dijangkakan.

Penetapan besarnya sampel berdasarkan jadual persampelan Krejcie dan Morgan (1970), maka populasi kumpulan pentadbir 25 orang bilangan sampel adalah 24 orang, populasi kumpulan pensyarah 46 orang bilangan sampel adalah 36 orang dan populasi kumpulan pensyarah 798 orang bilangan sampel pelajar 254 orang.

Kajian ini menggunakan dua set instrumen kajian bagi tujuan mengumpul data tentang jaminan rekabentuk model pengembangan jaminan mutu akademik dalam pembelajaran beraturan di STAIS Lantaboer Jakarta. Pertama adalah soal selidik Pentadbir/Pensyarah dan kedua adalah soal selidik pelajar. Pengakaji membangun instrumen kajian berdasarkan kerangka konsep kajian dan defenisi operasi yang berasaskan piawian amalan baik seperti dalam kod amalan jaminan kualiti IPTA di Malaysia (Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, 2004, 2008) yang telah diguna dan Kod Amalan SPMI Indonesia (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud, 2010), dan bersesuaian dengan kod amalan SPMI PT (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, 2010).

Sebanyak tujuh aspek piawian amalan baik dipilih iaitu: rekabentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, sumber pendidikan, dan penambahbaikan berterusan. Konstruk hasil belajar program PT dibina penkaji berasaskan kepada SK Mendiknas No. 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi. Konstruk reka bentuk kurikulum, penilaiann, pemilihan pelajar dan penambahbaikan berterusan dibina pengkaji berasakan amalan baik yang terdapat dalam SPMI Indonesia (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, 2010) dan Kod amalan Jaminan Kualiti di IPTA Malaysia

(2004). Konstruk pengajaran dan pembelajaran dibina dari Kod Amalan SPMI PT di Indonesia dan hasil riset Hampton (1993). Konstruk perkhidmatan sokongan dan sumber pendidikan dibina pengkaji berdasarkan (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, 2010) Kod amalan Jaminan Kualiti di IPTA Malaysia dan Hamidah Binti Abdul Rahman, et.al. (2002) . Konstruk Amalan baik tersebut digunapakai bagi semua program pengajian peringkat ijazah dasar STAI Lantaboer.

Bagi tujuan menginterpretasi dapatan kajian, skor min bagi jangkaan amalan dan juga amalan sedia ada dikategorikan kepada tiga tahap, iatu rendah, sederhana, dan tinggi (Jadual 1)

Jadual 1: Interpretasi Skor Min Bagi Tahap Pengembangan Model Rekabentuk Sistem Penjaminan Kualiti Akademik

Jeda Min	Interpretasi	Jangkaan	Sedia ada
1.00 – 2.33	Rendah	Jangkaan pengembangan model penjaminan kualiti akademik yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia	Pelaksanaan pengembangan model Rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia
2.34 – 3.66	Sederhana	Jangkaan pengembangan model penjaminan kualiti akademik yang dikaji memenuhi sebahagian keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia	Pelaksanaan pengembangan model Rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang dikaji memenuhi sebahagian keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia
3.67 – 5.00	Tinggi	Jangkaan pengembangan model penjaminan kualiti akademik yang dikaji memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia	Pelaksanaan pengembangan model Rekabentuk penjaminan kualiti akademik baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia

Sumber: Florence Tan (207) Ubahsuai daripada Jamil Ahmad (2002). Pemupukan Budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: Satu Penilaian. Tesis Ijazah Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Jadual 1 menunjukkan interpretasi skor bagi menentukan tahap amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik STAIS Lantaboer dari segi jangkaan amalan dan amalan sedia ada. Bagi menginterpretasi skor min jangkanaan, skor min 1.00 – 2.333 menunjukkan jangkaan pelaksanaan amalan pengembangan

model Rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia. Skor min 2.34 – 3.66 menunjukkan jangkauan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik memenuhi sebahagian keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia. Manakala skor min 3.67 – 5.00 bermakna jangkauan amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang dikaji memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia.

Bagi menginterpretasi skor min amalan sedia ada, skor min 1.00 – 2.33 menunjukkan pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia. Skor min 2.34 – 3.66 menunjukkan pelaksanaan amalan pengembangan model Rekabentuk penjaminan mutu akademik yang dikaji memenuhi sebahagian keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia. Manakala skor min 3.67- 5.00 bermakna pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang dikaji memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPMI di Indonesia.

3.1.1 Indeks Jurang Kualiti

Bagi tujuan untuk menginterpretasi skor jurang antara amalan sedia ada dan jangkauan, skala jurang kualiti dibina oleh pengkaji berdasarkan adaptasi analisis Baharudin Hj. (2003), Florence Tan (2007).

Jadual 2: Interpretasi Skor Jurang Kualiti

Skala Juang		Interpretasi
-2.40 hingga -4.00	Sangat Tidak Memuskan	Pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik bagi aspek yang dikaji tidak memenuhi jangkauan
-0.80 hingga -2.39	Tidak Memuaskan	Pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik bagi aspek yang dikaji memenuhi sebahagian kecil jangkauan
-0.79 hingga 0.80	Memuaskan	Pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik bagi aspek yang dikaji memenuhi sebahagian jangkauan
0.80 hingga 2.40	Baik	Pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik bagi aspek yang dikaji menepati jangkauan
2.41 hingga 4.00	Cemerlang	Pelaksanaan amalan pengembangan rekabentuk penjaminan kualiti akademik bagi aspek yang dikaji melebihi jangkauan

Sumber: Florence Tan (2007) Ubahsui daripada daripada Jamil Ahmad (2002). Pemupukan Budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: Satu Penilaian. Tesis Ijazah Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Berdasarkan kepada Jadual 2, skor -2.40 hingga -4.00 menunjukkan amalan rekabentuk pengembangan jaminan kualiti akademik yang dikaji pada tahap sangat tidak memuaskan. Skor -0.800 hingga 2.39 menunjukkan pelaksanaan amalan Rekabentuk model pengembangan jaminan kualiti akademik yang dikaji tidak memuaskan. Skor min -0.79 hingga 0.800 bermakna pelaksanaan amalan rekabentuk model pengembangan jaminan kualiti akademik memuaskan. Skor min 0.81 hingga 2.40 bermakna pelaksanaan amalan rekabentuk pengembangan jaminan kualiti akademik baik. Manakala skor min 2.41 hingga 4.00 bermakna pelaksanaan amalan pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik cemerlang.

Analisis statistik deskriptif digunakan bagi menghuraikan dan menjawab persoalan-persoalan kajian. Statistik yang akan digunakan min, dan sisihan piawai dan peratusan. Statistik deskriptif menghuraikan tahap pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik yang merangkumi: pengembangan model rekabentuk penjaminan kualiti akademik.

Dapatan dan Perbincangan Kajian

Tahap Amalan Jaminan Kualiti Akademik Pandangan Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Reka Bentuk Kurikulum

Dalam aspek reka bentuk kurikulum, bagi setiap program yang ditawarkan kepada pelajar, STAI Lantaboer mesti menetapkan dengan jelas struktur program, kaedah pengajaran dan pembelajaran, hasil pembelajaran dan kaedah penilaian yang digunakan. Institusi mesti menunjukkan bahawa pendekatan kurikulum, kandungan program dan kaedah pengajaran dan pembelajaran adalah sesuai dan konsisten dengan objektif program serta menyokong pencapaian hasil pembelajaran. Selain itu, kurikulum program perlu mencakupi unsur teori dan amalan, penyelidikan serta pembelajaran sendiri (KPTM 2002, Dirjen Pendidikan Tinggi Depdikbud, 2010).

Jadual 3 menunjukkan skor min dan sisihan lazim serta jurang kualiti jangkaan dan sedia ada bagi aspek reka bentuk kurikulum. Berdasarkan Jadual 3, responden mempunyai jangkaan yang tinggi (min = 3.90, sisihan lazim = 1.01). Tahap amalan sedia ada bagi aspek reka bentuk kurikulum STAIS Lantaboer adalah dalam tahap sederhana min 3.20 sampai 3.46. Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap kualiti bagi aspek rekabentuk kurikulum adalah memuaskan (Δ min = -0.54). Rumusan dapatan kajian menurut responden keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek rekabentuk kruikulum tahap jangkaan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah sederhana dan indek jurang kualiti adalah memuaskan.

Amalan sedia ada rekabentuk kurikulum dalam tahap sederhana sepertimana dihuraikan oleh A. Muahaimin (2005) bahawa terdapat beberapa kelemahan kurikulum PTAI antaranya: 1) Kurang relevan dengan keperluan masyarakat: rami

jabatan yang tidak diminati masyarakat masih dipertahankan, 2) Kurang berkesan, iaitu tidak menjamin dihasilkannya graduan yang dijangkakan, 3) Kurang efisien, iaitu ramainya kursus yang diamalkan tidak menjamin graduan yang dijangkakan, 4) Kurang memiliki fleksibiliti, iaitu PTAI kurang berani dan memiliki kretifiti dan tanggung jawab merubah kurikulum guna persesuaian dengan keperluan masyarakat tempatan, dalam Negara mahupun diperingkat antarbangsa, 5) Kebolehpercayaan rendah dan tidak komunikatif, 6) Hanya merupakn senerai kursus, 7) Terhadap penyampaian sukatan kursus bukan pada tujuan hasil belajar dan mutu graduan, 8) Hubungkait fungsional antar kursus yang mengacu pada matlamat kurikuler kurang jelas.

Jamian kualiti rekabentuk kurikulum dalam tahap sederhana berbeza dengan Kajian Pengesanan Graduan Kolej Komuniti Sungai Siput (2008) yang mendapati responden sangat meyakini dan berpuas hati (min = 4.2) dengan sistem kurikulum di Kolej Komuniti Sungai Siput Perak. Item-item sistem kurikulum merangkumi antaranya: kesesuaian kandungan, imbangan komponen teori dan amali, program latihan industri, mata pelajaran wajib institusi, kepelbagaian matapelajaran kokurikulum dan menyediakan pelajar.

Jadual 3 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Reka Bentuk Kurikulum Pandangan Keseluruhan

Bil	Reka bentuk Kurikulum Program PT di Institusi Anda	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
		Min	SL	Int	Min	SL	Int		
2.1	Reka bentuk kurikulum menyatakan dengan jelas struktur pogram.	4.09	0.98	Tinggi	3.70	1.04	Tinggi	-0.39	Memuaskan
2.2	Reka bentuk kurikulum menyatakan dengan jelas kaedah pengajaran dalam PT.	3.91	0.98	Tinggi	3.27	0.79	Sederhana	-0.64	Memuaskan
2.3	Reka bentuk kurikulum menyatakan dengan jelas kaedah pembelajaran dalam PT.	3.82	1.08	Tinggi	3.20	0.79	Sederhana	-0.62	Memuaskan
2.4	Reka bentuk kurikulum menyokong pencapaian obyektif pendidikan dalam perolehan pengetahuan.	3.93	1.02	Tinggi	3.26	0.79	Sederhana	-0.67	Memuaskan
2.5	Kandungan kurikulum menyokong pencapaian objektif pendidikan dalam perolehan pengetahuan.	3.92	1.06	Tinggi	3.37	0.83	Sederhana	-0.55	Memuaskan
2.6	Kandungan kurikulum menyokong pencapaian objektif pendidikan dalam penguasaan kemahiran	3.94	1.02	Tinggi	3.36	0.79	Sederhana	-0.58	Memuaskan
2.7	Kandungan kurikulum menyokong pencapaian objektif pendidikan dalam pembentukan sikap positif	3.96	1.02	Tinggi	3.40	0.90	Sederhana	-0.56	Memuaskan
2.8	Kandungan kurikulum menyokong pencapaian hasil pembelajaran	3.78	1.08	Tinggi	3.20	0.87	Sederhana	-0.57	Memuaskan
2.9	Kandungan bagi disiplin teras diubahsuai supaya selari dengan	3.93	1.01	Tinggi	3.32	0.85	Sederhana	-0.61	Memuaskan

	perkembangan teknologi semasa									
2.10	Kurikulum pembelajaran aktif	menggalakkan	3.85	0.99	Tinggi	3.39	0.87	Sederhana	-0.46	Memuaskan
2.11	Kurikulum pembelajaran sendiri.	menggalakkan	3.94	0.99	Tinggi	3.41	0.88	Sederhana	-0.53	Memuaskan
2.12	Kurikulum pada sesuatu disiplin.	memberi penekanan pada perolehan kemahiran asas	3.84	1.04	Tinggi	3.29	0.82	Sederhana	-0.56	Memuaskan
2.13	Kurikulum dengan perspektif yang luas.	menggalakkan perkembangan pribadi individu	3.98	0.96	Tinggi	3.35	0.84	Sederhana	-0.64	Memuaskan
2.14	Kurikulum dengan amalan.	menyedukan teori	3.89	0.98	Tinggi	3.44	0.77	Sederhana	-0.45	Memuaskan
2.15	Kurikulum rasional	mengandungi unsur melatih pelajar dalam pemikiran	3.86	0.99	Tinggi	3.46	0.80	Sederhana	-0.40	Memuaskan
2.16	Kurikulum penyelidikan.	mengandungi unsur melatih pelajar dalam kaedah	3.99	0.94	Tinggi	3.45	0.76	Sederhana	-0.54	Memuaskan
2.17	Masa kursus adalah mencukupi.	setiap komponen kandungan	3.69	1.09	Tinggi	3.22	0.90	Sederhana	-0.47	Memuaskan
Aspek Keseluruhan	Reka Bentuk Kurikulum		3.90	1.01	Tinggi	3.36	0.84	Sederhana	-0.54	Memuaskan

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Kurikulum PTAI harus diarahkan untuk menghasilkan lulusan yang berwawasan global dan siap bertarung dalam kancah persaingan antarbangsa. Dan lulusan PTAI masa depan harus: (i) mampu mennguna bahasa Arab, Inggris dan bahasa Internasional lain sebagai alat komunikasi, (ii) menguasai ilmu keislaman secara mantap dan komprehensif dengan standard yang diinginkan oleh masyarakat antarbangsa; (iii) memiliki wawasan dan sikap keilmuan yang mantap, mengingat pendekatan ilmiah kini telah menjadi bahasa pemikiran antarbangsa; (iv) memiliki wawasan antarbangsa; (v) memiliki sikap sendiri dan keusahawanan; (vi) profesional dalam bidangnya (Arief, 2009)

Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Pengajaran dan Pembelajaran Pandangan Keseluruhan

Tahap jangkaan dan amalan sedia ada jaminan kualiti aspek pengajaran dan pembelajaran merangkumi skor min dan sisihan lazim serta skor jurang kualiti antara jangkaan dan sedia ada dalam STAIS Lantaboer terhurai pada Jadual 4.

Berdasarkan Jadual 4, responden mempunyai jangkaan yang tinggi (min = 4.03, sisihan lazim = 0.96) untuk aspek pengajaran dan pembelajaran dalam STAIS Lantaboer. Amalan sedia ada aspek pengajaran dan pembelajaran adalah dalam tahap sederhana

(min = 3.59, sisihan lazim = 0.98). Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap kualiti bagi aspek pengajaran dan pembelajaran adalah memuaskan (Δ min = -0.44). Rumusan dapatan kajian menurut responden keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek pengajaran dan pembelajaran tahap jangkaan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah sederhana dan indek jurang kualiti adalah memuaskan.

Hasil kajian menyokong dapatan kajian Tang dan Lim (2009) yang menunjukkan dimensi kualiti pengajaran adalah sederhana (min = 3.37) dalam tahap setuju atau sederhana. Hasil penelitian pula mendapati 60.7% daripada pelajar setuju pensyarah menunjukkan penguasaan ilmu pengetahuan yang tinggi, diikuti 49.1% setuju tentang pengguna pelbagai kaedah, teknik dan strategi mengajar oleh pensyarah. Selain daripada itu, 44.6% pelajar bersetuju bahwa penerangan pensyarah tentang kandungan kursus adalah jelas. Dan secara keseluruhan, kualiti pengajaran pensyarah adalah positif.

Dapatan kajian berbeza dengan hasil kajian Tan (2007) yang mendapati tahap amalan sedia ada bagi aspek pengajaran dan pembelajaran adalah tinggi, seperti kaedah pengajaran menggalakkan menganalisis secara kritikal dan kaedah pembelajaran membantu mencapai hasil pembelajaran. Namun didapati pula pernyataan dalam tahap sederhana antaranya mempelbagaikan kaedah pengajaran untuk membantu pelajar memperoleh pelbagai kemahiran intelektual dan memupuk kemahiran menyoal.

Jadual 4 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Pengajaran dan Pembelajaran Pandangan Keseluruhan

Bill	Aspek Pengajaran dan Pembelajaran	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
		Min	SL	Int	Min	SL	Int		
3.1	Kaedah pengajaran adalah sesuai dengan objektif pembelajaran.	3.79	1.06	Tinggi	3.33	0.92	Sederhana	0.46	Memuaskan
3.2	Kaedah pengajaran membantu pencapaian hasil pembelajaran.	3.77	1.04	Tinggi	3.33	0.91	Sederhana	0.43	Memuaskan
3.3	Kaedah pengajaran dipelbagaikan supaya pelajar memperoleh kemahiran menyoal.	3.80	1.01	Tinggi	3.21	0.95	Sederhana	0.59	Memuaskan
3.4	Kaedah pengajaran dipelbagaikan supaya pelajar memperoleh pelbagai kemahiran praktikal.	3.98	1.00	Tinggi	3.74	1.11	Tinggi	0.25	Memuaskan
3.5	Kaedah pengajaran dipelbagaikan untuk memupuk sikap positif.	3.96	1.04	Tinggi	3.42	0.93	Sederhana	0.54	Memuaskan
3.6	Kaedah pengajaran memupuk kemahiran menyoal.	4.34	0.85	Tinggi	3.67	1.13	Tinggi	0.67	Memuaskan
3.7	Kaedah pengajaran menggalakkan pelajar menganalisis secara kritikal.	4.27	0.85	Tinggi	3.83	1.07	Tinggi	0.44	Memuaskan
3.8	Kaedah pengajaran menggalakkan pelajar menyelesaikan masalah	4.22	0.91	Tinggi	3.87	1.05	Tinggi	0.35	Memuaskan

	secara kreatif									
3.9	Kaedah pengajaran membolehkan pelajar menguasai kemahiran komunikasi	3.87	1.05	Tinggi	3.50	0.97	Sederhana	-	0.36	Memuaskan
3.10	Kaedah pengajaran membolehkan pelajar menguasai kemahiran ICT.							-		
		3.81	1.10	Tinggi	3.63	0.94	Sederhana	0.18		Memuaskan
3.11	Kaedah pengajaran menggalakkan kerja berpasukan.	3.79	1.04	Tinggi	3.56	0.88	Sederhana	-	0.23	Memuaskan
3.12	Kaedah pengajaran menggalakkan pembelajaran sepanjang ayat	3.90	1.01	Tinggi	3.63	0.98	Sederhana	-	0.27	Memuaskan
3.13	Kaedah pembelajaran adalah sesuai dengan objektif pembelajaran.	4.31	0.85	Tinggi	3.77	0.96	Tinggi	-	0.54	Memuaskan
3.14	Kaedah pembelajaran membantu pencapaian hasil pembelajaran.	4.23	0.83	Tinggi	3.79	1.00	Tinggi	-	0.44	Memuaskan
3.15	Pelbagai kaedah pembelajaran digunakan oleh pelajar.	4.16	0.89	Tinggi	3.50	0.94	Sederhana	-	0.66	Memuaskan
3.16	Kaedah pembelajaran membantu pelajar memperoleh pelbagai kemahiran (intelektual, praktikal, komunikasi, ICT).	4.24	0.83	Tinggi	3.58	0.92	Sederhana	-	0.66	Memuaskan
Aspek Pengajaran dan Pembelajaran Keseluruhan		4.03	0.96	Tinggi	3.59	0.98	Sederhana	-	0.44	Memuaskan

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Penilaian Pelajar Pandangan Keseluruhan

Tahap jangkaan dan amalan sedia ada jaminan kualiti aspek penilaian pelajar merangkumi skor min dan sisihan lazim serta skor jurang kualiti antara jangkaan dan sedia ada dalam STAIS Lantaboer terhurai pada Jadual 5.

Jadual 5 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Penilaian Pelajar Pandangan Keseluruhan

Bill	Aspek Penilaian Pelajar	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
		Min	SL	Int	Min	SL	Int		
4.1	Kaedah penilaian membantu pencapaian hasil pembelajaran.	4.25	0.88	Tinggi	3.42	1.01	Sederhana	-0.83	Tidak Memuaskan
4.2	Kaedah penilaian termasuk kriteria lulus/gagal didokumentasikan.	4.23	0.88	Tinggi	3.69	0.92	Tinggi	-0.54	Memuaskan
4.3	Kaedah penilaian termasuk kriteria lulus/gagal dinyatakan dengan jelas kepada pelajar pada permulaan pengajian.	4.32	0.88	Tinggi	3.50	1.10	Sederhana	-0.82	Tidak Memuaskan

4.4	Kaedah penilaian peperiksaan teori dan praktikal adalah seimbang.	4.21	0.87	Tinggi	3.55	1.11	Sederhana	-0.66	Memuaskan
4.5	Pelbagai kaedah penilaian yang sah (valid) digunakan bagi menilai hasil pembelajaran	4.18	0.89	Tinggi	3.51	1.03	Sederhana	-0.67	Memuaskan
4.6	Kaedah penilaian bagi menguji hasil pembelajaran adalah sesuai.	4.25	0.86	Tinggi	3.50	1.09	Sederhana	-0.75	Memuaskan
4.7	Kaedah penilaian menggalakkan pembelajaran.	4.18	0.91	Tinggi	3.50	1.10	Sederhana	-0.68	Memuaskan
4.8	Penilaian menumpu pada penguasaan kemahiran intelektual yang lebih tinggi seperti menyelesaikan masalah.	4.20	0.92	Tinggi	3.55	1.07	Sederhana	-0.64	Memuaskan
4.9	Keselamatan rekod akademik pelajar dipertingkatkan.	4.23	0.96	Tinggi	3.69	0.87	Tinggi	-0.54	Memuaskan
4.10	Maklum balas tentang prestasi pelajar diberi mengikuti tempoh masa yang ditetapkan.	4.48	0.66	Tinggi	3.78	1.09	Tinggi	-0.70	Memuaskan
Aspek Penilaian Pelajar Secara Keseluruhan		4.25	0.87	Tinggi	3.57	1.04	Sederhana	-0.68	Memuaskan

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Berdasarkan Jadual 5, responden mempunyai jangkakan yang tinggi (min = 4.25, sisihan lazim = 0.87) untuk aspek penilaian pelajar dalam STAIS Lantaboer. Amalan sedia ada bagi aspek penilaian pelajar dalam tahap sederhana (min = 3.57, sisihan lazim = 1.04). Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap kualiti bagi aspek penilaian pelajar adalah memuaskan (Δ min = -0.68). Rumusan dapatan kajian menurut responden keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek penilaian pelajar tahap jangkakan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah sederhana dan indek jurang kualiti adalah memuaskan.

Dapat kajian disokong oleh hasil kajian Noremy dan Fadilah (2010) yang mendapati tahap kepuasan pelajar PPD terhadap kemudahan kokurikulum berada pada tahap kecenderungan sederhana dengan purata (skor min = 3.47). Kajian disokong pula oleh hasil kajian Tang dan Lim (2009) menunjukkan dimensi kualiti penilaian adalah (3.37) dalam tahap setuju atau sederhana. Hasil penelitian pula mendapati 40.2% pelajar bersetuju bahawa penilaian dapat memberi sumbangan yang bermakna kepada proses pembelajaran mereka. Manakala pula 47.3% pelajar bersetuju bahawa skop peperiksaan dan tugas adalah releavan dengan isi kandungan pelajaran. Wala bagaimanapun, terdapat 33.0% pelajar merasakan penilaian tugas kursus adalah tidak adil. Dan secara keseluruhannya kualiti penilaian agak positif.

Berbeza dengan Kajian Pengesanan Graduan Kolej Komuniti Sungai Siput (2008) yang mendapati keseluruhan keyakinan responden terhadap sistem penilaian dalam tahap memuaskan (min = 4.3) merangkumi: sistem penilaian adalah mantap (telus, adil dan difahami) dan permarkahan kerja kursus (tugas, ujian/amali) dan pemarkahan

peperiksaan. Sepertimanapula kajian Roselena (2008) yang mendapati aspek kumpulan kualiti kebolehpercayaan di Kolej Proesional Mara iaitu tempo memeriksa tugas adalah tinggi (min = 3.78) dan penilaian tugas adalah tinggi (min = 3.75).

Kaedah penilaian ini merupakan perkembangan baik dalam Pendidikan Tinggi Aama Islam Swasta walaupun dari segi pandangan pengkaji seperti Wedemeyer dalam Simonson (1999) dan Moore (1990) menyarankan agar pelajar diberi kebebasan untuk menentukan bagaimana menilai pencapaian sendiri. Dapatan kajian tentang maklum balas pelajar juga adalah selaras dengan dapatan kajian oleh Ab. Rasid Mat Zin (2002) bahawa pelajar memberi skor yang lebih rendah dalam aspek maklum balas untuk tugas. Dapatan kajian Projek Quality in Higher Education (1991) menunjukkan antara kriteria yang dianggap penting oleh pelbagai stakeholders dalam pendidikan termasuk majikan, tenaga pengajar, pelajar, pembiayai dan penaksir jaminan kualiti dalam pendidikan tinggi adalah pelajar perlu menerima maklum balas penaksiran yang berguna dari masa ke masa untuk membantu membaiki prestasi mereka secara berterusan.

Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Pemilihan Pelajar Pandangan Keseluruhan

Jadual 6 menunjukkan skor min dan sisihan lazim serta jurang kualiti bagi jangkaan dan amalan sedia ada bagi aspek pemilihan pelajar.

Jadual 6 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Pemilihan Pelajar Pandangan Keseluruhan

Bill	Aspek Pemilihan Pelajar	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
		Min	SL	Int	Min	SL	Int		
5.1	Kriteria pemilihan pelajar adalah jelas.	4.53	0.64	Tinggi	3.99	0.94	Tinggi	-0.54	Memuaskan
5.2	Kriteria pemilihan pelajar dimaklumkan kepada pelajar.	4.48	0.65	Tinggi	3.70	0.92	Tinggi	-0.78	Memuaskan
5.3	Tata cara rayuan untuk kemasukan pelajar adalah jelas.	4.17	0.94	Tinggi	3.53	0.85	Sederhana	-0.64	Memuaskan
5.4	Pemilihan pelajar adalah tanggungjawab Canselor.	4.07	1.01	Tinggi	3.59	0.89	Sederhana	-0.48	Memuaskan
5.5	Dasar kemasukan pelajar menggalakan pembelajaran sepanjang hayat.	4.16	0.88	Tinggi	3.66	0.93	Tinggi	-0.50	Memuaskan
Aspek Pemilihan Pelajar Keseluruhan		4.28	0.82	Tinggi	3.69	0.91	Tinggi	-0.59	Memuaskan

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Dapatan tentang aspek pemilihan pelajar Jadual 6 menunjukkan skor min jangkaan bagi aspek pemilihan pelajar adalah tinggi (min = 4.28, sisihan lazim = 0.82). Amalan sedia ada dalam aspek pemilihan pelajar adalah tinggi (min = 3.69, sisihan lazim = 0.91). Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap kualiti bagi aspek pemilihan pelajar adalah memuaskan (Δ min = -0.59). Rumusan dapatan kajian menurut responden

keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek pemilihan pelajar tahap jangkaan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah tinggi dan indek jurang kualiti adalah memuaskan.

Dapatan kajian menyokong hasil kajian Tan (2007) menunjukkan tahap jaminan kualiti aspek pemilihan pelajar dalam tahap tinggi skor (min = 3.99) antaranya dasar kemasukan yang menggalakkan pembelajaran sepanjang hayat, institusi mempunyai tata cara rayuan kemasukan yang jelas dan pemilihan pelajar dibuat oleh kampus induk.

Amalan sedia ada aspek pemilihn pelajar di STAIS Lantaboer mahupun hasil kajian Tan (2007) menunjukkan adanya dasar pemilihan adalah jelas. STAIS Lantaboer telah memaparkan maklumat terkini tentang kemasukan pelajar dalam laman web atau pada akhbar harian tempatan. Manakala maklumat nombor telepon juga didapatkan dalam laman web dan akhbar harian supaya pelajar mudah menghubungi institusi berkenaan sekiranya ada soalan atau kemushkilan.

Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Perkhidmatan Sokongan Pandangan Keseluruhan

Jadual 7 menunjukkan skor min dan sisihan lazim serta jurang kualiti jangkaan dan amalan sedia ada di kalangan responden kajian kumpulan keseluruhan pentabir, pensyarah dan pelajar bagi aspek perkhidmatan sokongan.

Berdasarkan Jadual 7 dapatan tentang aspek perkhidmatan sokongan menunjukkan skor min jangkaan bagi aspek perkhidmatan sokongan adalah tinggi (min = 4.32, sisihan lazim = 0.75). Amalan sedia ada bagi aspek perkhidmatan sokongan adalah pada tahap tinggi (min = 3.73, sishan lazim = 1.00). Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap kualiti bagi aspek perkhidmatan sokongan pelajar adalah memuaskan (Δ min = -0.45). Rumusan dapatan kajian menurut responden keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek perkhidmatan sokongan tahap jangkaan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah tinggi dan indek jurang kualiti adalah memuaskan.

Kepentingan perkhidmatan sokongan juga ditekankan dalam kajian Hill (2003) dan Pennington (1997) yang mengesyorkan institusi Pengajian Tinggi menyediakan perkhidmatan sokongan yang mencukupi bagi meningkat keberkesanan pengajaran dan pembelajaran dan kualiti pendidikan. Berdasarkan dapatan soalan terbuka, responden pelajar menyuarakan institusi perlu menyediakan sistem sokongan yang baik serta mengutamakan pembelajaran termasuk menyediakan saluran komunikasi dan maklum balas yang berkesan daripada pensyarah. Ini adalah selaras dengan pandangan Rowntree (1992:77) bahawa kebanyakan pelajar memerlukan sokongan peribadi seperti maklum balas peribadi yang khusus kepada keperluan mereka. Howard (2004) dan Kearsly (1998) juga menegaskan bahawa pendidikan dewasa memerlukan lebih banyak bimbingan dan sokongan untuk menamatkan sesuatu kursus pengajian.

Jadual 7 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Perkhidmatan Sokongan Pelajar Pandangan Keseluruhan

Bill	Aspek Perkhidmatan Sokongan Pelajar	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
		Min	SL	Int	Min	SL	Int		
6.1	Perkhidmatan seperti sokongan teknikal (bantuan penggunaan ICT) adalah mencukupi.	4.16	0.88	Tinggi	3.44	1.05	Sederhana	-0.73	Memuaskan
6.2	Perkhidmatan sokongan pelajar seperti bimbingan dan kaunseling adalah mencukupi.	4.52	0.60	Tinggi	4.01	0.96	Tinggi	-0.52	Memuaskan
6.3	Perkhidmatan sokongan pelajar seperti bimbingan dan kaunseling dapat diakses oleh pelajar.	4.46	0.63	Tinggi	4.01	0.92	Tinggi	-0.45	Memuaskan
6.4	Perkhidmatan sokongan pelajar dari institusi (fakulti/pentadbir/pensyarah) mudah diperolehi.	4.15	0.80	Tinggi	3.43	1.03	Sederhana	-0.72	Memuaskan
6.5	Institusi melibatkan pelajar dalam aktiviti yang relevan kepada pelajar.	4.04	0.96	Tinggi	3.52	1.06	Sederhana	-0.52	Memuaskan
6.6	Pelajar digalakkan menyertai aktiviti di Pusat Pembelajaran untuk mendapat pengalaman mentadbir.	4.45	0.71	Tinggi	3.88	0.98	Tinggi	-0.57	Memuaskan
6.7	Pelajar digalakkan menyertai aktiviti di Pusat Pembelajaran untuk mendapat pengalaman dalam kegiatan sosial keagamaan.	4.41	0.68	Tinggi	3.86	0.99	Tinggi	-0.55	Memuaskan
Aspek Perkhidmatan Sokongan Pelajar Keseluruhan		4.32	0.75	Tinggi	3.73	1.00	Tinggi	-0.58	Memuaskan

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Perkhidmatan sokongan dalam tahap tinggi berbeza dengan kajian Tan (2007) yang mendapati tahap amalan dari segi kemudahan perkhidmatan teknikal, perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dan penglibatan pelajar dalam aktiviti di pusat pembelajaran adalah sederhana. Dapatan kajian ini adalah selaras dengan hasil kajian Tang dan Lim (2009) menunjukkan aspek perkhidmatan sokongan amalan kualiti bimbingan adalah (min = 3.30) dalam tahap agak setuju atau sederhana. Hasil penelitian pula mendapati 50.0% pensyarah sudi membantu pelajar. Manakala 46.4% pensyarah member bimbingan dan nasihat dan 43.8% bimbingan akademik yang diberi oleh pensyarah adalah berkualiti.

Kajian Maskuri (2006) mendapati pula bahawa terdapat beberapa kelemahan dalam sistem pembelajaran di PTAI dalam sokongan perkhidmaannya antaranya: interaksi pensyarah dengan pelajar masi monolog, pembelajaran baru pada tahap aspek fikir, cenderung sekular, kursus agama kesegarannya kerana hanya terhad sebagai kurus pengetahuan sahaja, tidak semua pensyarah memahmi bersepadu ilmu dan agama, makmal terhad.

Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Sumber Pendidikan Pandangan Keseluruhan

Jadual 8 menunjukkan skor min dan sisihan lazim serta jurang kualiti jangkaan dan amalan sedia ada di kalangan responden kajian bagi aspek sumber pendidikan.

Jadual 8 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Sumber Pendidikan Pandangan Keseluruhan

Bill	Sumber Pendidikan	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
		Min	SL	Int	Min	SL	Int		
7.1	Pusat pembelajaran mempunyai kemudahan fizikal yang mencukupi bagi menampung pelajar.	4.34	0.71	Tinggi	3.74	1.00	Tinggi	-0.61	Memuaskan
7.2	Pusat pembelajaran mempunyai kemudahan fizikal yang mencukupi bagi memastikan keberkesanan penyampaian kuliah.	4.32	0.75	Tinggi	3.65	1.06	Sederhana	-0.67	Memuaskan
7.3	Pusat pembelajaran mempunyai kemudahan fizikal yang mesra orang kurang upaya.	4.26	0.80	Tinggi	3.70	1.03	Tinggi	-0.56	Memuaskan
7.4	Perpustakaan di kampus induk mempunyai koleksi bahan rujukan terkini yang mencukupi bagi memenuhi keperluan pelajar.	4.29	0.81	Tinggi	3.63	1.06	Sederhana	-0.67	Memuaskan
7.5	Perpustakaan di pusat pembelajaran mempunyai pustakawan yang berkecualan membantu pelajar.	4.27	0.81	Tinggi	3.88	0.96	Tinggi	-0.39	Memuaskan
7.6	Perpustakaan di pusat pembelajaran menyediakan bahan rujukan berbantuan komputer.	4.30	0.83	Tinggi	3.48	1.12	Sederhana	-0.81	Tidak Memuaskan
7.7	Kemudahan latihan dan amali (makmal) yang mencukupi disediakan sebagai program pengajian berteraskan amali.	4.24	0.86	Tinggi	3.38	0.97	Sederhana	-0.86	Tidak Memuaskan
7.8	Persekitaran pembelajaran pelajar sentiasa dipertingkatkan melalui penyediaan kemudahan baru.	4.21	0.84	Tinggi	3.26	1.03	Sederhana	-0.95	Tidak Memuaskan
7.9	Persekitaran pembelajaran pelajar sentiasa dipertingkatkan melalui perolehan peralatan yang sesuai.	3.82	1.18	Tinggi	3.35	1.06	Sederhana	-0.48	Memuaskan
7.10	Institusi sentiasa menilai kesesuaian kemudahan di pusat pembelajaran untuk pendidikan dan latihan semasa.	3.64	1.15	Sederhana	3.10	1.01	Sederhana	-0.54	Memuaskan

7.11	Pusat pembelajaran mempunyai infrastruktur teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang mencukupi.	3.77	1.14	Tinggi	3.33	1.07	Sederhana	-0.44	Memuaskan
7.12	Pusat pembelajaran mempunyai sumber manusia yang mencukupi bagi menyokong penggunaan ICT dalam program pendidikan.	4.00	1.06	Tinggi	3.43	1.04	Sederhana	-0.58	Memuaskan
7.13	Pelajar dilatih untuk menggunakan ICT bagi memperoleh maklumat dan berkemuniukasi.	3.87	0.98	Tinggi	3.32	1.05	Sederhana	-0.55	Memuaskan
7.14	ICT digunakan sebagai kaedah pengajaran dan pembelajaran.	3.76	1.06	Tinggi	3.44	1.22	Sederhana	-0.32	Memuaskan
7.15	Institusi menggalakkan pelajar melibatkan diri dalam penyelidikan dan pembangunan.	4.14	0.92	Tinggi	3.45	1.16	Sederhana	-0.69	Memuaskan
7.16	Institusi menyediakan kemudahan untuk pelajar melibatkan diri dalam penyelidikan dan pembangunan	4.11	0.91	Tinggi	3.49	1.07	Sederhana	-0.62	Memuaskan
Aspek Sumber Pendidikan Keseluruhan		4.08	0.93	Tinggi	3.48	1.06	Sederhana	-0.61	Memuaskan

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Jangkaan bagi aspek sumber pendidikan adalah pada tahap tinggi (min = 4.08, sisihan lazim = 0.93). Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap kualiti bagi aspek sumber pendidikan adalah memuaskan (Δ min = -0.61). Rumusan dapatan kajian menurut responden keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek sumber pendidikan tahap jangkaan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah sederhana dan indek jurang kualiti adalah memuaskan.

Merujuk kajian Hill (2003) menunjukkan penyediaan sumber perpustakaan dan teknologi maklumat dan komunikasi adalah penting untuk membolehkan pelajar mengakses pelbagai sumber maklumat bagi meningkat kualiti pengajian mereka. Bagi pelajar, penyediaan sumber perpustakaan dan teknologi maklumat dan komunikasi adalah penting untuk membolehkan mereka akses kepada pelbagai sumber maklumat.

Dapatan kajian ini yang menyokong kajian Tan (2007) memberi implikasi bahawa institusi perlu memantapkan lagi mekanisme jaminan kualiti khususnya dalam aspek sumber pendidikan. Perkara ini adalah sangat penting memandangkan aspek amalan jaminan kualiti memberi kesan kepada pencapaian hasil pembelajaran. Di samping itu, institusi perlu mengenal pasti pengetahuan, kemahiran dan peranan yang perlu dimiliki oleh pentadbir, pensyarah, sebagainya serta merancang dan melaksanakan program latihan staf supaya mereka dapat memainkan peranan mereka dengan berkesan seperti yang dicadangkan oleh Thach (1994), Williams (2003) dan Egan & Akdere (2005). Nur Syam (2012) mencadangkan agar PTAI berkeupayaan untuk

meperlengkapkan sumber pendidikan dalam yang berinfac pada peningkatan kualiti graduan.

Tahap Amalan Rekabentuk Jaminan Kualiti Bagi Aspek Penambahbaikan Kualiti Berterusan Pandangan Keseluruhan

Berikut adalah skor min dan sisihan lazim serta jurang kualiti jangkaan dan amalan sedia ada di kalangan responden bagi aspek penambahbaikan kualiti berterusan Jadual 8.

Berdasarkan Jadual 8 responden kajian mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap aspek penambahbaikan kualiti berterusan di institusi STAIS Lantaboer (min = 4.13, sisihan lazim = 0.90). Amalan sedia ada bagi aspek penambahbaikan kualiti berterusan adalah sederhana (min = 3.47, sisihan lazim = 0.89). Jurang kualiti, dapatan menunjukkan tahap rekabentuk jaminan kualiti bagi aspek penambahbaikan kualiti berterusan adalah memuaskan (Δ min = -0.61). Rumusan dapatan kajian menurut responden keseluruhan pentadbir, pensyarah dan pelajar rekabentuk jamanian kualiti pada STAIS Lantaboer untuk aspek penambahbaikan kualiti berterusan tahap jangkaan adalah tinggi, tahap amalan sedia ada adalah sederhana dan indeks jurang kualiti adalah memuaskan.

Kajian Tan (2007) mendapati amalan sedia ada aspek penambahbaikan kualiti berterusan adalah tinggi (min 3.74) antaranya institusi mengambil tindakan penambahbaikan ke atas aktiviti teras berdasarkan maklum balas daripada pihak pelajar, dan menilai aktiviti teras program institusi untuk menjamin kualiti.

Jadual 8 Skor Min dan Sisihan Lazim Serta Jurang Kualiti Jangkaan dan Sedia Ada Aspek Penambahbaikan Berterusan Pandangan Keseluruhan

Bill	Aspek Kualiti Berterusan	Penambahbaikan	Jangkaan			Sedia Ada			Jurang	Int
			Min	SL	Int	Min	SL	Int		
8.1	Institusi menilai aktiviti teras program PT untuk menjamin kualiti	sentiasa	4.18	0.82	Tinggi	3.52	0.87	Sederhana	-0.66	Memuaskan
8.2	Institusi mengambil tindakan untuk membaiki kelemahan dalam aktiviti teras program PT.	sentiasa	4.08	0.96	Tinggi	3.28	0.98	Sederhana	-0.80	Tidak Memuaskan
8.3	Institusi mengambil tindakan penambahbaikan ke atas aktiviti teras berdasarkan kajian.	sentiasa	4.14	0.87	Tinggi	3.47	0.80	Sederhana	-0.67	Memuaskan
8.4	Institusi mengambil tindakan penambahbaikan ke atas aktiviti teras berdasarkan maklum balas daripada pihak pelajar.	sentiasa	4.04	1.00	Tinggi	3.44	0.85	Sederhana	-0.60	Memuaskan
8.5	Institusi mengemas kini pelaksanaan berkaitan dengan PT berdasarkan	sentiasa	4.19	0.87	Tinggi	3.65	0.94	Sederhana	-0.54	Memuaskan

keperluan semasa.

Aspek	Penambahbaikan	Kualiti								
Berterusan Keseluruhan	4.13	0.90	Tinggi	3.47	0.89	Sederhana	-0.65	Memuaskan		

S.L. = Sisihan Lazim

Int. = Interpretasi

Manakala Hujair (2008) member saranan agar institusi pengajian tinggi islam melakukan penambahbaikan kualiti berterusan dengan menata ulang rekabentuk pendidikan Islam yang berkualiti dengan antaranya: merumuskan visi, misi serta matlamat yang jelas, kurikulum, dan sukatan kursus yang diorientasikan kepada keupayaan mencari dan memecahkan yang berorientasi pada “menjadi”, dan bukan didominasi oleh rekabentuk kursus yang berorientasi hanya “memiliki”. Dan diperlukan membangun kemandirian, kreativiti, kepekaan social, dan keberanian berpikir untuk menghadapi relaiti kehidupan.

Kesimpulan dan Saran

Sebagai rumusan, tahap jangkaan pihak responden yang terdiri daripada pentadbir, pensyarah dan pelajar terhadap rekabentuk jaminan kualiti dalam STAIS Lantaboer adalah tinggi untuk semua aspek yang dikaji, iaitu, reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian pelajar, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, penyediaan sumber pendidikan dan penambahbaikan kualiti berterusan. Dapatan kajian menunjukkan daripada tujuh aspek amalan sediaada rekabentuk jaminan kualiti pada STAIS Lantaboer, lima aspek adalah pada tahap amalan sederhana, iaitu, reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian pelajar, sumber pendidikan dan penambahbaikan kualiti berterusan. Manakala aspek pemilihan pelajar dan perkhidmatan sokongan dalam tahap tinggi. Dapatan kajian pula menunjukkan indek jurang kualiti untuk keseluruhan aspek yang dikaji, iaitu, reka bentuk kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian pelajar, pemilihan pelajar, perkhidmatan sokongan, penyediaan sumber pendidikan dan penambahbaikan kualiti berterusan berada dalam tahap memuaskan.

Saran

Memandangkan tahap bagi aspek sumber pendidikan adalah sederhana, adalah dicadangkan agar PTAI mengamalkan penambahbaikan prasarana dan peluasan penggunaan ICT seperti berikut: 1) Menyediakan perpustakaan di setiap pusat pembelajaran untuk memudahkan pelajar membuat rujukan dan pinjaman buku. 2) Menyediakan kemudahan mengakses internet di pusat pembelajAran. Unsur penting adalah peluang mengakses sumber maklumat terkini.

PTAI perlu memantapkan penyelidikan dalam kurikulum dan memperluas kemudahan menjalankan penyelidikan kepada pelajar. Kegiatan penyelidikan dan pembangunan (R&D) perlu dilaksanakan di semua peringkat institusi pengajian tinggi kerana ia mampu menjana ilmu serta teknologi baru, sekali gus mempertingkatkan mutu pendidikan negara dan menyumbang kepada Sistem Inovasi Kebangsaan. Dicapadkan agar PTAI memastikan penyelidikan merupakan sebahagian daripada

kurikulum dan menyediakan kemudahan kepada pelajar pendidikan jarak jauh untuk menjalankan penyelidikan termasuk geran penyelidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktoral Jenderal Pendidikan Tinggi. (2010). *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi SPM – PT*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Furchan, Arief. (2004) *Transformasi pendidikan Islam di Indonesia*. Yogyakarta: Gama Media.
- Gronroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Daulay, Putra Haidar, 2004.). *Sejarah pertumbuhan dan pembaharuan pendidikan Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Hampton, G.M. (1993). "Gap Analysis of College Student Satisfaction as a measure of Professional Service Quality. *Journal of Professional Service Marketing*, Vol. 9, No. 1, 115-129
- Hamidah Binti Abdul Rahman, et. all. (2002). *Kajian Mengenai Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Perspektif Pelajar di Universitas Teknologi Malaysia*. Pusat Pengajian Penyelidikan Universiti Teknologi Malaysia. Disediakan <http://eprints.utm.my/2770/1/75017.pdf>. Tarikh Akses 27 Januari 2013.
- Harvey, L., Burrows, A., dan Green, D. 1992a. *Criteria of quality*. Birmingham : The University of Central England.
- Hill, F., (1995). *Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer*. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Higher Education Council. (1992). *Achieving Quality*. Canberra : Australian Government Publishing Service. International Standard. 2000. ISO copyright office. Switzerland : Geneva.
- ISO 9001 – Reference Numbers ISO 9001 2008 Fourth edition.
- Jabatan Perdana Menteri Malaysia. (2002). *Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. Bilangan 2. Garis panduan bagi melaksanakan MS ISO 9000 : 2000 dalam perkhidmatan awam, Kuala Lumpur*.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 353/2004 tentang *Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam*.
- Maskuri. (2006). *Implementasi kebijakan sistem pendidikan Nasional di Pendidikan Tinggi Islam (Studi multisitus proses pembelajaran berdasarkan UU N0. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional di Universiti Negeri Malang, Universiti Islam Malang dan Universiti Muhammadiyah Malang)*. Thesis Program Pascasarjana Universiti Barwijaya Jawa Timur.
- Mas'ud, Abdurrahman. (2002). *Mengggagas format pendidikan non dikotomik: humanismen religius sebagai paradigma pendidikan Islam*. Yogyakarta: Gama Media.
- Nata, Abudin. (2003). *Mengatasi kelemahan pendidikan Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Mei, Tang Swee dan Teong, Lim Kong. (2009). *Hubungan Antara Kualiti Pengajaran Dan Pembelajaran Dengan Kepuasan Pelajar: Satu Tinjauan. Vo1.3, No. 1, 2002. ms. 67-85*. http://repo.uum.edu.my/427/1/Tang_Swee_Mei.pdf. Tarikh Akses 30 Oktober 2012.

- Moore, M.G. (1990). *Background and overview of contemporary American distance education*. In M. Moore (Ed.), *Contemporary Issues in American Distance Education*, New York : Pergamon.
- Muhaimin. (2005). Pengembangan kurikulum pendidikan di sekolah, madrasah dan perguruan tinggi. Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Fall 1985 (49).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and 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.H., dan Berry, L.L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, 67, 4, 420-450.
- Pengesanan Graduan Kolej Komuniti Sungai Siput (2008)
- Rianti. (2008). Studi kepuasan mahasiswa atas jasa layanan pendidikan di perguruan tinggi (Studi kasus Universiti islam “45” Bekasi Indonesia). Fakultas Pendidikan Universiti “45” Bekasi.
- Mansor, Roselena. (2008). Kulaiti pendidikan Kolej Profesional Mara daripada perspektif pelajar. Kolep Profesional Mara: Baranang. www.mara.gov.m/c/cocument-library/get.ieljurnalz9302c4fd-4087-451b-6089-077c49ced259&GROUPEID=30564
Tarikh akses 1 Mei 2013.
- Sanaky, Hujair A.H.. (2008). Permasalahan dan penataan pendidikan Islam menuju pendidikan yang bermutu. El-Tarbawi. Jurnal Pendidikan Islam. No. 1 Vol.1. 2008. p. 83-97
- Syam, Nur. (2012). *Mengurai problem institusional di UIN, IAIN dan STAIN*. Berita Artikel Fp-PTAIN. [http://fp-ptain/berita-artikel.html?id= MENGURAI PROBELEM INSTITUSIONAL UIN, IAIN DAN STAIN](http://fp-ptain/berita-artikel.html?id=MENGURAI_PROBELEM_INSTITUSIONAL_UIN,IAIN_DAN_STAIN)
- Tan, Florence. (2007). *Amalan Jaminan Kualiti Dalam Pendidikan Jarak Jauh di Institusi Pengajian Tinggi Awam*. Fukulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis. Tidak diterbitkan.
- William, P. (2004). Dalam Quality Assurance Agency fo Higher Education. Higher Quality. <http://www/qaa/ac/uk/public/hq/hq16/hq16.htm>. Tarikh akses: 23 Januari 2005.