

**PANDANGAN PIAGAM PELANGGAN UiTM  
DARI PERSPEKTIF IBU BAPA**



**INSTITUT PENYELIDIKAN, PEMBANGUNAN  
DAN PENGKORMESILAN  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
KOTA SAMARAHAN, SARAWAK**

**DISEDIAKAN OLEH :**

**ABDUL JABBAR ABDULLAH  
HARTINI MAHIDIN**

**JULAI 2005**

Tarikh : 30 Julai 2005  
No. Fail Projek : 600-UiTMKS(UPP.5/2/32/SKK)

Prof. Dr. Azni Ahmed  
Penolong Naib Canselor (Penyelidikan)  
Institut Penyelidikan, Pembangunan dan Pengkomersilan (IRDC)  
Universiti Teknologi MARA  
40450 Shah Alam  
Selangor.

YBhg. Prof. Dr. Azni Ahmed,

#### **PENYERAHAN LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN**

Merujuk kepada perkara di atas, bersama-sama ini disertakan 3 (tiga) naskah Laporan Akhir Penyelidikan bertajuk "*Pandangan Piagam Pelanggan UiTM dari Perspektif Ibu Bapa*" oleh kumpulan Penyelidik yang terdiri daripada dua pensyarah dari UiTM Kampus Samarahan.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,



.....  
**ABDUL JABBAR ABDULLAH**

Ketua

Projek Penyelidikan

## ISI KANDUNGAN

<b>Kandungan</b>	<b>Muka Surat</b>
Tajuk	ii
Surat Penyerahan Laporan	iii
Daftar Ahli Penyelidik	iv
Penghargaan	v
Isi Kandungan	vi
Senarai Jadual	viii
Senarai Rajah	x
Abstrak	xi
<b>BAB 1      PENDAHULUAN DAN LATAR BELAKANG                  KAJIAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Objektif Kajian	2
1.3 Skop Kajian	2
1.4 Kepentingan Kajian	3
1.5 Definisi Terma dan Konsep Utama	3
1.6 Kesimpulan	4
<b>BAB 2      KAJIAN LITERATUR</b>	
2.1 Pendahuluan	5
2.2 Modal Manusia dan Pembangunan	6
2.3 Peranan Institusi Pengajian Tinggi	7
2.4 Pengukuran dan Kepastian Kualiti di IPTA	8
2.5 IPTA Berkualiti: Pendekatan dan Kriteria	11
2.6 Matlamat dan Piagam Pelanggan UiTM	12
<b>BAB 3      METODOLOGI PENYELIDIKAN</b>	
3.1 Metodologi Penyelidikan dan Sumber Data	14
3.2 Pengukuran Tahap Kepuasan Pelanggan	16
3.3 Pengubahsuaian Kaedah SERVQUAL	16
3.4 Ujian Reliability	17
3.5 Statistik Deskriptif	18

## ABSTRAK

*Kewujudan sesebuah institusi pendidikan tinggi (IPT) memang telah diakui amat penting dalam sesebuah negara. Ia memainkan peranan utama untuk membangunkan sumber manusia. Institusi pengajian tinggi menawarkan kursus-kursus pada peringkat ijazah dan diploma untuk melahirkan tenaga mahir dalam pelbagai bidang yang amat diperlukan dalam pembangunan sesebuah negara. Sementara itu, dari satu sudut kejayaan memasuki IPT sering dikaitkan dengan status sosial dalam masyarakat. Ini adalah kerana lulusan IPT biasanya akan memperolehi pekerjaan yang baik dengan pendapatan yang lumayan.*

*Justeru, adalah menjadi kebanggaan dan impian ibu-bapa supaya anak-anaknya berjaya melanjutkan pelajaran ke IPT agar berupaya menjadi warga yang berguna terhadap bangsa, agama dan negara. Menggunakan sejumlah 268 sampel telah diambil secara rawak dari responden yang dipilih daripada ibu-bapa pelajar di zon Kuching dan Samarahan, kajian ini mengkaji adakah IPT khususnya UiTM berupaya memenuhi impian dan harapan ibu-bapa untuk mendidik anak-anak menjadi insan berpendidikan, memiliki peribadi mulia dan akhirnya dapat memberi sumbangan bermakna. Hasil kajian mendapati bahawa UiTM berjaya memenuhi Piagam Pelanggannya menurut pandangan ibu-bapa.*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN DAN LATARBELAKANG KAJIAN**

#### **1.1 PENGENALAN**

Kewujudan sesebuah institusi pendidikan tinggi (IPT) memang telah diakui amat penting dalam sesebuah negara. Ia memainkan peranan utama untuk membangunkan sumber manusia. Institusi pengajian tinggi menawarkan kursus-kursus pada peringkat ijazah dan diploma untuk melahirkan tenaga mahir dalam pelbagai bidang yang amat diperlukan dalam pembangunan sesebuah negara.

Sementara itu, dari satu sudut kejayaan memasuki IPT sering dikaitkan dengan status sosial dalam masyarakat. Ini adalah kerana lulusan IPT biasanya akan memperolehi pekerjaan yang baik dengan pendapatan yang lumayan.

Justeru, adalah menjadi kebanggaan dan impian ibu-bapa supaya anak-anaknya berjaya melanjutkan pelajaran ke IPT agar berupaya menjadi warga yang berguna terhadap bangsa, agama dan negara. Bagaimanapun adakah IPT khususnya UiTM berupaya memenuhi impian dan harapan ibu-bapa untuk mendidik anak-anak menjadi insan berpendidikan, memiliki peribadi mulia dan akhirnya dapat memberi sumbangan bermakna masih menjadi persoalan dan menarik untuk dikaji.