

## Kualiti Perkhidmatan Fasiliti Sukan di Universiti Awam Malaysia

(Quality of Malaysian Public Universities' Sports Facilities Services)

NOR EEZA ZAINAL ABIDIN\*, TAJUL ARIFIN MUHAMAD & JAMIL AHMAD

### ABSTRAK

*Penyediaan fasiliti sukan di universiti adalah penting dalam menggalakkan pelajar aktif dalam aktiviti fizikal. Akses kepada fasiliti sukan yang berkualiti boleh menjadi faktor utama dalam keupayaan untuk memenuhi permintaan semasa pihak pengguna. Kajian tinjauan ini menilai kualiti perkhidmatan fasiliti sukan yang disediakan di Universiti Awam di Malaysia dengan mengadaptasi model kualiti perkhidmatan SERVPERF yang mengukur kualiti berdasarkan lima dimensi. Seramai 447 orang pelajar atlet dipilih daripada 20 buah Universiti Awam di Malaysia dengan menggunakan pensampelan rawak mudah. Kajian ini menggunakan soal selidik yang terdiri daripada 32 item dalam menilai kualiti perkhidmatan fasiliti sukan berbentuk skala Likert. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Dapatan kajian menunjukkan tahap penilaian pengguna terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan adalah tinggi dimana nilai min keseluruhan ialah 3.51. Secara turutan, tertinggi adalah dimensi sifat ketaraan (3.53), diikuti oleh empati (3.53), jaminan (3.51), kebolehpercayaan (3.50) dan responsif (3.47). Walau bagaimanapun, beberapa item mendapat penilaian skor sederhana iaitu ketersediaan fasiliti dan tahap fasiliti itu sendiri. Penyediaan fasiliti mengikut jenis (tertutup dan terbuka) perlu diberi perhatian kerana ianya memberi kesan terhadap kualiti perkhidmatan. Hasil kajian boleh dijadikan petunjuk kepada pihak pengurusan universiti untuk mempertimbangkan pembangunan fasiliti sukan di masa hadapan.*

*Kata kunci: Fasiliti sukan, kualiti perkhidmatan, tahap penilaian, pelajar atlet*

### ABSTRACT

*Provision of sports facilities in universities is important in promoting students to be active in physical activities. Access to quality sports facilities can be a key factor in the ability to meet current demand. This study assesses the quality of sports facilities provided at the Public University in Malaysia by adapting the SERVPERF, a service quality model that measures quality based on five dimensions. A total of 447 student athletes were selected from 20 Public Universities in Malaysia using simple random sampling. A questionnaire consisting of 32 items in evaluating the quality of sports facilities services using Likert scale is used in this study. Data were analyzed using descriptive statistics. The findings show that the level of consumer assessment on the quality of sports facilities is high with overall mean of 3.51. In sequence, the highest mean is tangible (3.53), empathy (3.53), assurance (3.51), reliability (3.50) and responsive (3.47). However, some aspects have been assessed as moderate scores, which are the availability of facilities and the level of the facility itself. The provision of facilities by type (indoor and outdoor) should be noted as it affects the quality of service. These findings can be used as an indicator of the university's management to consider the future development of sports facilities.*

*Keywords: Sports facility, quality service, assessment level, student athletes*

### PENGENALAN

Kualiti ialah kepuasan pelanggan – suatu definisi asas pengguna. Ianya meliputi semua tindakan dan hasil serta aspek antara kedua-duanya yang bernilai kepada pelanggan. Ini bererti melakukan sesuatu yang menambah nilai dengan semakin

baik, pada setiap kali. Walaupun kualiti istilah digunakan secara meluas oleh para pengamal dan ahli akademik, tidak ada takrifan yang dipersetujui secara umum, kerana definisi kualiti yang berbeza adalah sesuai dalam keadaan yang berbeza. Golder et al. (2012) menjelaskan rangka kerja integratif kualiti adalah termasuk bagaimana

firma dan pelanggan menghasilkan kualiti (proses pengeluaran yang berkualiti), bagaimana firma menyampaikan dan pelanggan mengalami kualiti (proses pengalaman kualiti), dan bagaimana pelanggan menilai kualiti (proses penilaian kualiti). Kualiti perkhidmatan ditakrifkan sebagai idea umum pelanggan mengenai produk atau keunggulan atau kesempurnaan perkhidmatan (Eleren et al. 2007). Ia mentakrifkan kualiti perkhidmatan sebagai perbezaan antara jangkaan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualiti perkhidmatan (Mutlu 2009). Kualiti telah diiktiraf sebagai alat strategik untuk mencapai kecekapan operasi dan peningkatan prestasi perniagaan. Ini benar bagi kedua-dua sektor barangan dan perkhidmatan (Jain & Gupta 2004).

Menurut Price et al. (2003), bagi kebanyakan institusi, faktor fasiliti, di mana diperuntukkan kepada standard dan kualiti yang tinggi, dianggap sebagai mempunyai pengaruh penting terhadap pilihan institusi pelajar. Jelas sekali, kepentingan pengurusan fasiliti di universiti mampu memberi kesan terhadap pengambilan dan pengendalian fakulti, pelajar dan kakitangan yang amat dipengaruhi oleh fasiliti yang mencukupi dan menarik (Vincent 2016; Lavy & Nixon 2017). Pengurusan dan kualiti fasiliti di institusi pendidikan juga mempunyai pengaruh terhadap pencapaian pelajar (Ramli & Zain 2018). Hal ini sangat bersangkutan dengan perancangan pendidikan di Malaysia. Menjelang 2025, Kementerian Pendidikan Malaysia merancang sebuah universiti berada dalam Asia's Top 25, dua dalam Global Top 100 dan empat dalam Global Top 200 (Kementerian Pendidikan Malaysia 2015). Dari segi kualiti keseluruhan sistem pula, Kementerian mensasarkan peningkatan dari penghasilan penyelidikan dalam U21 dari kedudukan ke-36 ke 25 daripada 50 buah negara, dan meningkatkan pelajar antarabangsa di IPT dari 108,000 ketika ini kepada 250,000 di IPT dan sekolah menjelang 2025.

Akses kepada fasiliti sukan dan rekreasi yang berkualiti boleh menjadi faktor utama dalam keupayaan untuk memenuhi permintaan semasa pihak pengguna dan merancang untuk pertumbuhan masa depan. Pengurusan fasiliti sukan Institut Pengajian Tinggi (IPT) yang baik adalah amat penting terutamanya dalam menggalakkan penglibatan pelajar dalam sukan. Lazimnya, tumpuan terhadap pelajaran sering menjadi keutamaan mereka (Zulfadli et al. 2018). Fasiliti sukan di universiti adalah penting dalam menggalakkan pelajar aktif dalam aktiviti fizikal. Menurut Harun et al. (2013), fasiliti yang disediakan perlu dikekalkan

dengan baik agar dapat dimanfaatkan dan tidak menghalang usaha kerajaan untuk menggalakkan masyarakat bersukan dan melakukan aktiviti fizikal akibat fasiliti sukan yang tidak selamat dan rosak. Forrester (2014) telah menjalankan kajian tinjauan ke atas 38 buah kolej dan universiti di seluruh Amerika Syarikat. Seramai 33,500 pelajar terlibat dalam kajian ini. Hasil kajian menunjukkan bahawa hampir 90% pelajar menyatakan mereka menghabiskan sekurang-kurangnya 30 minit setiap kali menggunakan fasiliti sukan di kampus. Sebanyak 68% pelajar melaporkan bahawa fasiliti sukan di kampus mempengaruhi keputusan mereka untuk menghadiri kolej atau universiti.

Menurut Reed (2007), rekabentuk dan pembinaan infrastruktur serta lokasi fasiliti sukan dan rekreasi, boleh dikaitkan dengan corak aktiviti fizikal pelajar universiti. Bagi meningkatkan keterlibatan mereka dalam sukan, penekanan perlu diberikan ke atas jumlah fasiliti sukan yang banyak (memberi peluang pelajar mencuba semua jenis sukan), lokasi fasiliti sukan yang sesuai (tidak terlalu jauh dari kolej/universiti), jenis fasiliti (terbuka atau tertutup), saiz fasiliti yang standard dan bertaraf antarabangsa, kesesuaian permukaan (agar tidak berlaku kecederaan) serta ciri-ciri keselamatan seperti pagar, longkang yang bertutup dan pencahayaan yang baik.

Fried (2015) menyatakan bahawa fasiliti sukan tertutup (indoor) mempunyai struktur dalaman tertutup dengan ruang terbuka yang besar yang dikelilingi oleh kawasan tempat duduk. Manakala fasiliti sukan terbuka (outdoor) pula adalah tempat terbuka yang mempunyai permukaan permainan dikelilingi oleh tempat duduk penonton. Walaubagaimanapun, sesetengah fasiliti tertutup atau terbuka tidak mempunyai tempat duduk penonton, hanya sekadar bangku atau ruang rehat pemain dan penonton sahaja. Hug et al. (2009) menjelaskan kepentingan persekitaran positif di fasiliti terbuka dan tertutup terhadap kekerapan latihan. Pengguna menghadapi risiko apabila mereka sedang bersenam atau berlatih dalam pengudaraan atau persekitaran yang tercemar. Alves et. al. (2013) dalam kajiannya ke atas jenis fasiliti sukan terbuka dan tertutup di University of Léon, Spain mengukur suhu dan tahap pengudaraan di kedua-dua jenis fasiliti. Kajian ini juga menjelaskan kepentingan strategi untuk mengurangkan faktor risiko yang disebabkan oleh ketidakaktifan fizikal harus memberi tumpuan kepada memperbaiki keadaan fasiliti sukan, rekreasi dan riadah terutamanya jenis terbuka dan tertutup.-

Gabungan elemen kecekapan dan kualiti yang dilihat mampu menyokong kepada penilaian fasiliti dan kualiti perkhidmatan dalam sektor pengurusan sukan. Daripada dapatan kajian lepas, didapati kajian berkaitan kualiti perkhidmatan dan pembangunan fasiliti sukan di Malaysia masih ditahap yang rendah (Syahrul Nizam & Emma Marinie 2010; Ruslan 2007). Kajian tentang hubungan antara fasiliti dan kualiti perkhidmatan terhadap tahap kepuasan pengguna terlalu sedikit dijalankan di Malaysia dan belum ada kajian dibuat yang meliputi Institut Pengajian Tinggi (IPT) khususnya Universiti Awam (UA) (Aminuddin & Shamsarizal 2008). Instrumen pengukuran fasiliti memberi penilaian sama ada fasiliti telah digunakan dengan cara paling efisien dan efektif (Lee, Macfarlane & Cerin 2013). Manakala penilaian kualiti perkhidmatan penting bagi mengenalpasti keperluan serta mengukur tahap perkhidmatan yang dikehendaki oleh pengguna (Kim & Kim 1995).

Justeru itu, kajian ini dilaksanakan untuk menilai kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di UA Malaysia serta mengkaji hubungan antara penilaian kualiti dan jenis fasiliti (*indoor* dan *outdoor*). Aspek-aspek perkhidmatan fasiliti yang diukur ialah: 1) fasiliti sukan, 2) tempahan gelanggang atau padang, 3) pinjaman peralatan, kaunter tempahan fasiliti, dan 4) penyelenggaraan. Persoalan kajian adalah seperti berikut:

1. Apakah tahap penilaian pengguna terhadap kualiti perkhidmatan sukan?
2. Apakah jenis fasiliti sukan yang digunakan oleh pelajar atlet?

#### TEORI PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)

Tinjauan literatur dalam kajian berkaitan fasiliti sukan serta kualiti perkhidmatan melihatkan beberapa teori dan model tinjauan telah dikemukakan. Untuk memahami kepentingan kualiti perkhidmatan fasiliti sukan dalam kajian ini, teori Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) (Juran & Godfrey 1999) dipilih sebagai teori utama. Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) adalah proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, beroperasi secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi (Juran & Godfrey 1999). Proses ini bertujuan membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang. Menurut Deming (1982), dengan meningkatkan kualiti, dapat meningkatkan produktiviti,

yang mengakibatkan daya saing perniagaan meningkat. Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau *Total Quality Management* (TQM) adalah proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, beroperasi secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi (Juran 1988). Proses ini bertujuan membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang.

Feigenbaum (1983) antara pencetus konsep kawalan kualiti keseluruhan, mengembangkan pendekatannya kepada TQM dalam menangani unsur-unsur seperti pengurusan kualiti, sistem untuk kualiti, strategi dan kualiti pengurusan, teknologi kejuruteraan dan kualiti, teknologi statistik dan penerapan jumlah kualiti dalam perniagaan. Crosby (1979) menjelaskan bahawa kualiti hanya dapat didefinisikan sebagai “kesesuaian dengan keperluan” dengan menggariskan empat elemen kualiti iaitu: 1) Lakukan dengan betul buat kali pertama, 2) Sistem kualiti adalah pencegahan, 3) Standard prestasi adalah Sifar Kecacatan, dan 4) Pengukuran kualiti adalah harga ketidakpatuhan. Untuk mencapai matlamat ini, semua kakitangan syarikat mesti mengambil bahagian dalam mempromosikan kawalan kualiti, termasuk eksekutif utama, semua unit atau bahagian dalam syarikat, dan semua pekerja (Ishikawa 1989).

Arawati dan Za'faran (2017) menyatakan bahawa konsep TQM telah lama dipraktikkan dalam sektor perkhidmatan di Malaysia kerana peralihan ke arah amalan-amalan yang berkualiti adalah penting untuk perkembangan dan perjuangan firma perkhidmatan. Beberapa kajian telah membuktikan bahawa amalan TQM mempunyai kesan positif terhadap prestasi organisasi. Pihak kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha untuk memastikan kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan dari masa ke semasa, seiringan dengan perkembangan kemajuan yang dicapai. Penggabungan serta penubuhan beberapa jabatan dan kementerian kini juga bertujuan untuk meningkatkan lagi kualiti pentadbiran dengan mengurangkan masalah birokrasi yang wujud. Secara amnya, usaha-usaha peningkatan kualiti dalam perkhidmatan awam yang telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan boleh dikelaskan seperti perubahan struktur, perubahan sistem dan tatacara, perubahan sikap dan nilai, pengurusan kewangan, teknologi maklumat, kepimpinan, pentadbiran daerah dan perkhidmatan kaunter. Menurut Ibrahim Amlus (1997), penerapan TQM dalam semua peringkat aktiviti perlu untuk memastikan hasil akhir yang memenuhi keperluan pelanggan dan jangkaan.

## KUALITI PERKHIDMATAN (SERVQUAL) DAN PRESTASI PERKHIDMATAN (SERVPERF)

Bagi model kualiti servis dan perkhidmatan, antara model yang sering dikaitkan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Service Performance* (SERVPERF) yang membentuk dua skala pengukuran kualiti perkhidmatan utama (Jain & Gupta 2004). Model SERVPERF merupakan antara model terawal yang dijadikan panduan bagi beberapa orang penyelidik selepas SERVQUAL. Parasuraman et al. (1988) mentakrifkan lima dimensi kualiti perkhidmatan: iaitu responsif, jaminan, ketara, empati dan kebolehpercayaan, dengan menggunakan skala SERVQUAL. Ianya mengukur kualiti perkhidmatan melalui perbezaan hasil jangkaan dan persepsi. Menurut model itu, kualiti perkhidmatan adalah hasil jangkaan dan persepsi. Dalam erti kata yang lain, model SERVQUAL mendasarkan pada perbezaan antara kualiti yang dijangkakan dan kualiti yang diterima (Persepsi-Jangkaan=Kualiti Perkhidmatan). Banyak kajian telah diperluaskan selepas SERVQUAL dalam pelbagai industri termasuklah perkhidmatan sukan.

Dari masa ke masa, beberapa varian skala juga telah dicadangkan. Skala SERVPERF (*Service Performance*) pula adalah salah satu skala yang telah dikemukakan oleh Cronin dan Taylor (1992). SERVPERF menggunakan dimensi yang sama seperti model SERVQUAL tetapi mengeluarkan item dari jangkaan dan selebihnya yang berkaitan dengan persepsi pelanggan. Terdapat lima dimensi utama dalam model ini iaitu ketaraan, jaminan, responsif, empati dan kebolehpercayaan. Parasuraman et al. (1988) juga menegaskan bahawa lima dimensi ini konsisten dan merangkumi beberapa sampel bebas dalam konteks perkhidmatan yang berbeza. Oleh itu, mereka mencadangkan bahawa skala SERVQUAL boleh digunakan secara langsung dalam industri perkhidmatan dan konteks yang berbeza (Jain & Gupta 2004).

### METODOLOGI

Kajian ini menggunakan reka bentuk tinjauan keratan rentas untuk mendapatkan maklumat bagi menjelaskan fenomena yang wujud, iaitu kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di UA Malaysia dengan cara menyoal individu tentang persepsi, sikap, tingkah laku atau nilai mereka (Moser & Kalton 2017).

Populasi kajian terdiri daripada atlet pelajar UA di Malaysia yang terlibat secara kompetitif sekurang-kurangnya di peringkat universiti dan seterusnya di peringkat lebih tinggi iaitu antarabangsa. Mereka mewakili universiti masing-masing ke kejohanan Majlis Sukan Antara Universiti Malaysia (MASUM), peringkat Kebangsaan seperti Sukan SEA, Sukan Asia atau Sukan Dunia. Berdasarkan sumber yang diperolehi daripada Bahagian Sukan, Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia pada tahun 2016, didapati bahawa terdapat sebanyak 6485 orang atlet dalam kesemua 20 buah universiti awam di Malaysia, yang mewakili populasi bagi kajian ini (Kementerian Pendidikan Tinggi 2017). Penentuan jumlah sampel telah dibuat berdasarkan jumlah populasi mengikut jadual Krejcie & Morgan (1970) di mana jumlah atlet (populasi) dibundarkan kepada 7000 dan jumlah sampel (N) minimum adalah sebanyak 364. Sampel kajian ini dipilih menggunakan kaedah pensampelan rawak mudah, di mana 30 soal selidik telah diedarkan di setiap universiti. Daripada 600 soal selidik yang diedarkan, sebanyak 447 unit telah diterima, yang menjadi sampel kajian ini. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif menggunakan perisian *Statistical Package for The Social Science* (SPSS v25).

Soal selidik yang menggunakan skala Likert 5-poin (1-sangat tidak setuju, 2-tidak setuju, 3-tidak pasti, 4-setuju, 5-sangat setuju) telah dibina berdasarkan persoalan kajian. Jadual 1 menunjukkan aspek-aspek perkhidmatan fasiliti sukan yang diukur dalam kajian ini, iaitu fasiliti sukan, tempahan gelanggang/padang, pinjaman peralatan, kaunter tempahan fasiliti/pinjaman peralatan dan penyelenggaraan (Smith & Stewart 1999). Kualiti aspek-aspek tersebut diukur menggunakan lima dimensi kualiti, iaitu Sifat Ketaraan, Jaminan, Respon, Kebolehpercayaan dan Empati (Cronin & Taylor 1994).

Untuk kesahan kandungan, satu perbincangan kumpulan berfokus telah dijalankan bersama beberapa orang Pegawai Belia dan Sukan bagi mengesahkan konstruk soal selidik. *Correlated Item-Total Correlation* digunakan bagi melihat kesahan item soal selidik. Indeks kebolehpercayaan Alfa Cronbach digunakan bagi mendapatkan indeks kebolehpercayaan setiap aspek; di mana keseluruhannya, indeks yang diperolehi ialah 0.919, yang menunjukkan soal selidik ini mempunyai kebolehpercayaan yang baik.

Hasil dapatan dianalisis menggunakan interpretasi skor min untuk menjawab soalan

JADUAL 1. Aspek dan dimensi soal selidik

Aspek Perkhidmatan	1	Pengurusan Fasiliti Sukan	5 Aspek Fasiliti dan Rekreasi Sukan (Smith & Stewart 1999)
	2	Tempahan Gelanggang/Padang	
	3	Pinjaman Peralatan	
	4	Kaunter Tempahan Fasiliti /Pinjaman Peralatan	
	5	Penyelenggaraan	
Dimensi Kualiti	1	Sifat Ketaraan	SERVPERV (Service Performance) 5 dimensi (Cronin & Taylor 1994)
	2	Jaminan	
	3	Respon	
	4	Kebolehpercayaan	
	5	Empati	

kajian berkaitan dengan tahap penilaian pengguna terhadap kualiti fasiliti sukan. Penilaian data adalah menggunakan interpretasi skor min berskala 5 seperti di dalam Jadual 2.

JADUAL 2. Interpretasi skor min - skala 5

Skor Min	Interpretasi Skor Min
1.00 hingga 1.80	Sangat Rendah
1.81 hingga 2.60	Rendah
2.61 hingga 3.40	Sederhana
3.41 hingga 4.20	Tinggi
4.21 hingga 5.00	Sangat Tinggi

Bagi tujuan kajian ini juga, penyelidik membahagikan jenis fasiliti sukan kepada dua, iaitu tertutup (indoor) dan terbuka (outdoor) mengikut konteks tempatan, memandangkan fasiliti sukan di universiti awam di Malaysia berbeza-beza sifatnya. Senarai fasiliti sukan tersebut adalah kompilasi dari kesemua 20 UA di Malaysia. Sebanyak 11 sukan disenaraikan di bawah jenis fasiliti tertutup (indoor) iaitu skuasy, badminton, futsal, taekwondo, karate-do, boling, bola jaring, bola tampar, bola keranjang, catur dan menembak. Manakala, 12 sukan disenaraikan di bawah jenis fasiliti terbuka (outdoor) iaitu bola sepak, ragbi, hoki, softball, memanah, tenis, sepak takraw, bola baling, boling padang, renang, olahraga, petanque dan golf.

#### DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Data kajian ini dianalisis menggunakan statistik deskriptif yang terdiri daripada min dan sisihan piawai untuk menjelaskan analisis tahap penilaian pengguna terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan dan jenis fasiliti sukan.

#### DIMENSI KUALITI

Secara keseluruhannya, tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di UA Malaysia dapat dirumuskan seperti di dalam Jadual 3.

JADUAL 3. Rumusan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan

Kualiti Perkhidmatan	Min	SP	Interpretasi
Dimensi			
Sifat Ketaraan	3.53	0.679	Tinggi
Jaminan	3.51	0.677	Tinggi
Respon	3.47	0.673	Tinggi
Kebolehpercayaan	3.50	0.689	Tinggi
Empati	3.53	0.674	Tinggi
Nilai Keseluruhan	3.51	0.678	Tinggi

Secara keseluruhannya, tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di UA Malaysia menurut sampel kajian adalah tinggi, dimana nilai min ialah 3.51 dan kelima-lima dimensi mendapat tahap penilaian yang tinggi. Dimensi sifat ketaraan dan empati mendapat min tertinggi iaitu 3.53, diikuti dimensi jaminan (3.51) dan seterusnya dimensi kebolehpercayaan (3.50). Dimensi terakhir adalah respon iaitu min hanya sebanyak 3.47. Dapatan ini menunjukkan penilaian yang tinggi oleh sampel (atlet-atlet UA) terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan yang disediakan di UA Malaysia.

#### DIMENSI KUALITI SIFAT KETARAAN

Dimensi ini meliputi aspek fizikal perkhidmatan fasiliti seperti ketersediaan gelanggang/padang, peralatan sukan dan kaunter tempahan, penyediaan khidmat tempahan gelanggang/padang dan peralatan sukan, kecukupan peralatan sukan serta pelan penyelenggaraan. Jadual 4 menunjukkan nilai min

JADUAL 4. Dimensi Kualiti Sifat Ketaraan

Aspek Perkhidmatan Fasiliti Sukan	Item (Dimensi Kualiti Sifat Ketaraan)	Min	SP
Pengurusan Fasiliti Sukan	Fasiliti sukan yang disediakan adalah mencukupi (gelanggang, padang, dewan atau stadium)	3.41	1.088
	Fasiliti sukan yang disediakan merangkumi semua jenis sukan	3.43	1.050
Tempahan Gelanggang/Padang	Perkhidmatan tempahan gelanggang atau padang ada disediakan,	3.56	0.966
Pinjaman Peralatan	Perkhidmatan pinjaman peralatan sukan ada disediakan,	3.70	0.873
	Peralatan sukan yang disediakan adalah mencukupi bagi peminjaman	3.48	0.870
Kaunter Tempahan Fasiliti/Pinjaman Peralatan	Perkhidmatan kaunter tempahan fasiliti dan pinjaman peralatan ada disediakan	3.64	0.819
Penyelenggaraan	Pelan penyelenggaraan bagi setiap gelanggang, padang, dewan atau stadium ada disediakan	3.51	0.906
Nilai keseluruhan		3.53	0.679

dan sisihan piawai yang diperoleh buat semua item dimensi kualiti sifat ketaraan serta nilai keseluruhannya.

Hasil dapatan menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mengikut dimensi sifat ketaraan adalah tinggi berdasarkan nilai min iaitu 3.53 dengan sisihan piawai 0.679. Tujuh item di bawah dimensi sifat ketara menggambarkan sifat fizikal yang dilihat secara ketara, seperti jumlah fasiliti yang disediakan merangkumi pelbagai jenis sukan, perkhidmatan kaunter yang ada bagi memudahkan proses tempahan dan pinjaman peralatan sukan serta pelan penyelenggaraan bagi setiap gelanggang, padang, dewan, stadium ada disediakan. Keperluan jumlah fasiliti sukan dari aspek kecukupan adalah faktor utama bagi penyedia perkhidmatan. Pembangunan fasiliti sukan telah bertambah pesat sejak beberapa tahun lalu (Barghchi et al. 2010). Kerajaan Malaysia telah membelanjakan peruntukan yang besar bagi menyediakan pembangunan fasiliti sukan di Malaysia bagi menyokong aspirasi Dasar Sukan Negara. Bermula daripada Rancangan Malaysia ke-10, sejumlah peruntukan telah diperuntuk dan dibelanjakan bagi tujuan pembangunan fasiliti sukan, stadium, dan gelanggang di seluruh pelusuk negara. Di Malaysia, Kementerian Belia dan Sukan adalah agensi pentadbiran pusat untuk sukan dan rekreasi (Mohd Salleh Aman 2005). Bagaimanapun, menurut Dasar Sukan Kebangsaan (Kementerian Belia dan Sukan 2007), Kementerian Belia dan Sukan bertanggungjawab untuk menyediakan “*blueprint*” fasiliti sukan, menyelaras perancangan dan pengedaran fasiliti utama yang berdasarkan strategi

yang meliputi kedua-dua sukan berprestasi tinggi dan sukan massa untuk semua lapisan masyarakat. Selanjutnya, Kerajaan Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan bertanggungjawab untuk perancangan dan membangun fasiliti sukan di peringkat negeri dan daerah. Dasar Negara adalah dasar sukan untuk semua. Ia merangkumi Sukan Prestasi Tinggi dan Sukan Massa. Peranan pembangunan fasiliti sukan adalah untuk mendapatkan masyarakat setempat yang terlibat dalam sukan (Kementerian Belia dan Sukan 2007).

#### DIMENSI KUALITI JAMINAN

Dimensi jaminan merangkumi bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Jadual 5 menunjukkan nilai min dan sisihan piawai yang diperoleh buat semua item dimensi kualiti jaminan serta nilai keseluruhannya.

Hasil dapatan menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mengikut dimensi jaminan adalah tinggi berdasarkan nilai min iaitu 3.51 dengan sisihan piawai 0.677. Selaras dengan keperluan pengguna, penilaian menunjukkan pengguna berasa terjamin dan selamat ketika menggunakan fasiliti. Kualiti juga menjadi salah satu item yang turut memberi keyakinan kepada pengguna. Penyediaan resit (bayaran tempahan penggunaan fasiliti atau pinjaman peralatan sukan) menjelaskan integriti institusi dalam pengurusan kewangan. Ia juga adalah jaminan bahawa tempahan penggunaan tidak akan bertindih atau berlaku berselisihan faham waktu penggunaan. Universiti

JADUAL 5. Dimensi Kualiti Jaminan

Aspek Perkhidmatan Fasiliti Sukan	Item (Dimensi Kualiti Jaminan)	Min	SP
Pengurusan Fasiliti Sukan	Fasiliti sukan adalah sesuai dan selari dengan keperluan semasa pengguna.	3.51	0.949
Tempahan Gelanggang/Padang	Resit disediakan bagi setiap tempahan gelanggang/ padang.	3.54	0.905
Pinjaman Peralatan	Resit disediakan bagi setiap pinjaman peralatan.	3.54	0.953
Kaunter Tempahan Fasiliti/Pinjaman Peralatan	Perkhidmatan kaunter yang disediakan adalah berkualiti. Lokasi kaunter adalah sesuai dan mudah diakses.	3.53	0.867
Penyelenggaraan	Penyelenggaraan yang dijalankan adalah berkualiti.	3.44	0.842
Nilai keseluruhan		3.51	0.677

Awam sebagai penyedia fasiliti melalui pengurusan yang cekap, pelaksanaan penyelenggaraan fasiliti secara berkala dan berterusan serta penyediaan fasiliti sukan yang berkualiti dapat meningkatkan keyakinan pihak pengurusan tertinggi serta pihak pengguna. Terdapat keperluan dalam membentuk strategi pengurusan sukan yang lebih moden dan efisien terutamanya dalam kawalan prestasi dan jaminan fasiliti bagi memenuhi matlamat organisasi yang akan memberi impak kepada pengarah atau ketua bahagian sukan, agen sukan, jurulatih, atlet, penganjur kejohanan dan mereka yang terlibat dalam sukan. Ini selari dengan hasrat KPT melalui Dasar Pembangunan Institut Pengajian Tinggi (DSIPT), yang telah merangka tujuh (7) program teras utama yang akan diberikan tumpuan utama dalam usaha memartabatkan sukan di IPT ke tahap yang lebih tinggi. Bahagian Sukan, Kementerian

Pengajian Tinggi Malaysia sememangnya sentiasa menggalakkan IPT terutamanya Universiti Awam agar meningkatkan kualiti fasiliti serta kualiti perkhidmatan agar setanding dengan fasiliti yang bertaraf antarabangsa.

#### DIMENSI KUALITI RESPON

Sikap ingin membantu oleh kakitangan bertugas merupakan salah satu contoh dimensi respon. Ia juga meliputi tindakbalas semasa urusan tempahan fasiliti atau pinjaman peralatan. Jadual 6 menunjukkan nilai min dan sisihan piawai yang diperoleh buat semua item dimensi kualiti respon serta nilai keseluruhannya.

Hasil dapatan menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mengikut dimensi respon adalah tinggi berdasarkan nilai min iaitu

JADUAL 6. Dimensi Kualiti Respon

Aspek Perkhidmatan Fasiliti Sukan	Item (Dimensi Kualiti Respon)	Min	SP
Pengurusan Fasiliti Sukan	Tiada masalah pertindihan masa penggunaan.	3.43	0.922
Tempahan Gelanggang/Padang	Kelulusan bagi setiap permohonan tempahan/ pinjaman adalah dalam tempoh yang cepat dan sesuai.	3.49	0.903
Kaunter Tempahan Fasiliti/Pinjaman Peralatan	Tempoh berurusan di kaunter adalah cepat.	3.48	0.865
Penyelenggaraan	Perlaksanaan penyelenggaraan adalah sesuai dan mengikut keperluan/ perubahan semasa.	3.48	0.836
	Penyelenggaraan yang dilaksanakan tidak mengganggu penggunaan.	3.46	0.848
	Pelan kontingensi disediakan kepada pengguna sekiranya penyelenggaraan bertindih dengan tempahan fasiliti.	3.47	0.897
Nilai keseluruhan		3.47	0.673

3.47 dengan sisihan piawai 0.673. Tempoh urusan di kaunter, tempoh respon kakitangan mengenai tempahan dan tempoh kelulusan tempahan sering menjadi tumpuan pengguna. Ia menunjukkan respon pihak penyedia terhadap keperluan pengguna. Terutamanya memandangkan jumlah pengguna yang kian bertambah dan semakin aktif dalam sukan. Menurut Kementerian Pendidikan Tinggi (2017), jumlah keseluruhan enrolmen pelajar Universiti Awam pada tahun 2016 adalah sebanyak 201,839 orang lelaki dan 330,210 orang perempuan manakala pada tahun 2017 sebanyak 205,067 orang lelaki dan 333,488 orang perempuan. Jumlah enrolmen meningkat setiap tahun. Maka jelaslah keperluan dan kepentingan penyedia fasiliti sukan dalam menambahbaik kualiti perkhidmatan. Kecekapan penyediaan dan pengurusan fasiliti juga mampu meningkatkan sumber pendapatan universiti dalam menyediakan perkhidmatan tempahan dan penggunaan fasiliti. Ini selari dengan merangka Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi) khususnya Lonjakan 5 iaitu Kemampanan Kewangan. Lonjakan ini adalah menggariskan matlamat IPT awam dan swasta mempelbagaikan sumber pendapatan untuk meningkatkan kualiti program secara berterusan, lebih berhemat dan inovatif dalam penggunaan sumber.

#### DIMENSI KUALITI KEBOLEHPERCAYAAN

Dimensi yang seterusnya adalah kebolehpercayaan iaitu kemampuan memberi khidmat yang dijanjikan dengan segera, sesuai dan selamat. Jadual 7 menunjukkan nilai min dan sisihan piawai

yang diperoleh buat semua item dimensi kualiti kebolehpercayaan serta nilai keseluruhannya.

Hasil dapatan menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mengikut dimensi respon adalah tinggi berdasarkan nilai min iaitu 3.50 dengan sisihan piawai 0.689. Keselamatan fasiliti dan peralatan sukan dititikberatkan bagi memastikan pengguna yakin dan berasa selamat ketika bersukan. Begitu juga dengan taraf fasiliti tersebut dimana sekiranya ia bertaraf antarabangsa, atau sekurang-kurangnya mengambil pengukuran fasiliti yang sebenar untuk kejohanan antarabangsa. Namun, terdapat beberapa item di bawah dimensi ini yang mendapat skor sederhana iaitu fasiliti sukan yang disediakan adalah bertaraf antarabangsa dan fasiliti sukan yang disediakan adalah mesra OKU. Penilaian sederhana oleh pelajar atlet ini menunjukkan perlunya perhatian dan fokus untuk menyediakan fasiliti yang bertaraf antarabangsa dan mesra OKU. Pertambahan pelajar atlet di Universiti Awam memerlukan mereka berlatih dan membuat persiapan ke kejohanan menggunakan fasiliti sukan di universiti masing-masing. Pada temasya Sukan SEA ke-29 yang berlangsung pada 19 hingga 30 Ogos 2017 di Kuala Lumpur, seramai 28 orang atlet UM menyertai kontinjen Malaysia. Mereka berjaya mengumpul 30 pingat dan bertanding dalam 11 jenis sukan termasuk memanah, badminton, bola keranjang, terjun, gimnastik, hoki, skuasy, pingpong dan *triathlon*. Atlet-atlet ini menunjukkan prestasi cemerlang dalam permainan dan menyumbang 17 pingat emas, 8 pingat perak dan 5 gangsa kepada jumlah pingat keseluruhan negara sebanyak 323 pingat (Bernama 2017).

JADUAL 7. Dimensi Kualiti Kebolehpercayaan

Aspek Perkhidmatan Fasiliti Sukan	Item (Dimensi Kualiti Kebolehpercayaan)	Min	SP
Pengurusan Fasiliti Sukan	Fasiliti sukan yang disediakan adalah selamat untuk digunakan.	3.62	0.867
	Fasiliti sukan yang disediakan adalah bertaraf antarabangsa.	3.36	1.004
Tempahan Gelanggang/Padang	Perkhidmatan tempahan yang disediakan adalah berkualiti dan memuaskan.	3.51	0.908
	Masa penggunaan bagi setiap tempahan fasiliti adalah mencukupi dan bersesuaian dengan harga/sewaan.	3.50	0.873
Pinjaman Peralatan	Peralatan sukan yang disediakan adalah selamat digunakan dan berkualiti.	3.55	0.864
Kaunter Tempahan Fasiliti/Pinjaman Peralatan	Kakitangan yang bertugas di kaunter adalah mahir dan berpengetahuan.	3.48	0.854
Nilai keseluruhan		3.50	0.689



Perhatian juga perlu diberi ke atas keperluan atlet OKU yang semakin tahun semakin tinggi jumlah kemasukan di universiti awam. Pada tahun 2018, empat orang atlet paralimpik negara yang berjaya mengharumkan nama Malaysia ke peringkat antarabangsa. Keperluan mereka harus dititikberatkan terutamanya dari segi ketersediaan fasiliti dan akses kepada fasiliti.

#### DIMENSI KUALITI EMPATI

Dimensi terakhir adalah empati yang meliputi fasiliti dalam melakukan komunikasi yang baik, memberi sentuhan peribadi serta memahami permasalahan pengguna. Jadual 8 menunjukkan nilai min dan sisihan piawai yang diperoleh buat semua item dimensi kualiti empati serta nilai keseluruhannya.

Hasil dapatan menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mengikut dimensi respon adalah tinggi berdasarkan nilai min iaitu 3.53 dengan sisihan piawai 0.674. Keprihatinan terhadap pengguna kelainan upaya (OKU), dalam penyediaan fasiliti sukan mesra OKU adalah dimensi empati yang paling ketara. Begitu juga dengan aspek waktu operasi kaunter yang dapat memberi peluang kepada pengguna untuk berurusan waktu rehat atau selepas waktu bekerja, memandangkan pengguna terdiri daripada pelajar yang waktunya padat dengan kelas dan kuliah. Walaubagaimanapun terdapat dua item yang mendapat penilaian sederhana iaitu dari dimensi dimensi empati Di era teknologi kini, sistem aplikasi memberikan perkhidmatan kepada pengguna untuk membuat tempahan

penggunaan fasiliti sukan secara atas talian. Rata-rata kebanyakan UA telah mula beralih dari sistem konvensional iaitu kaunter tempahan kepada sistem atas talian. Beberapa universiti awam seperti Universiti Malaya (UM), Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dan beberapa buah universiti lain telah membangunkan sistem berkomputer merupakan trend pada masa kini. Sistem yang dibangunkan ini adalah Sistem Tempahan Fasiliti Sukan berasaskan web. Sistem ini akan membantu menguruskan maklumat-maklumat tempahan. Pengurusan maklumat yang terlibat adalah seperti penyimpanan rekod pengguna, penyimpanan rekod tempahan, penjana laporan. Dapatan ini menyokong kajian oleh Ghazali dan Hashim (2016) yang mendapati bahawa Sistem Tempahan Fasiliti-Fasiliti Sukan UTM boleh menggantikan cara kerja sedia ada di Pusat Sukan UTM agar menjadi lebih efektif dan cekap dan dimanfaatkan oleh semua pengguna. Ini mengakibatkan pengurangan interaksi manusia (human interaction) semasa tempahan penggunaan fasiliti. Dimensi kualiti empati tidak diperlukan memandangkan semua tempahan di buat secara atas talian. Ini selaras dengan Crompton, McKay dan Fesenmaier (1991) yang membangunkan RecQUAL dan telah mengeluarkan dimensi empati dari lima dimensi asal SERVQUAL.

#### JENIS FASILITI SUKAN

Jadual 9 menunjukkan jenis fasiliti sukan yang digunakan oleh responden.

JADUAL 8. Dimensi Kualiti Empati

Aspek Perkhidmatan Fasiliti Sukan	Item (Dimensi Kualiti Empati)	Min	SP
Pengurusan Fasiliti Sukan	Fasiliti sukan yang disediakan adalah mesra OKU.	3.31	0.991
Tempahan Gelanggang/Padang	Kadar harga penggunaan/sewaan yang ditawarkan adalah berpatutan.	3.53	0.925
Pinjaman Peralatan	Kadar sewaan pinjaman peralatan sukan yang ditawarkan adalah berpatutan	3.63	0.899
	Tempoh pinjaman yang ditawarkan adalah bersesuaian dan memenuhi keperluan peminjam.	3.64	0.827
Kaunter Tempahan Fasiliti/Pinjaman Peralatan	Waktu operasi kaunter adalah bersesuaian dan memenuhi keperluan pengguna	3.57	0.847
	Kakitangan yang bertugas di kaunter sentiasa ramah dan bersikap tolak ansur.	3.47	0.905
	Penampilan kakitangan bertugas adalah kemas dan sesuai.	3.55	0.858
Nilai keseluruhan		3.53	0.674

JADUAL 9. Taburan responden mengikut jenis fasiliti sukan

Ciri-ciri responden	Frekuensi	Peratusan
Tertutup (Indoor)	187	41.8
Terbuka (Outdoor)	260	58.2

Penglibatan pengguna mengikut pecahan jenis fasiliti sukan pula melihatkan peratusan yang agak seimbang iaitu 41.8% bagi fasiliti sukan tertutup dan 58.2% bagi fasiliti sukan terbuka. Ini jelas menunjukkan kebanyakan pelajar atlet terlibat dengan sukan yang majoritinya menggunakan fasiliti sukan jenis terbuka.

Hanya beberapa fasiliti sukan di Universiti Awam adalah dalam bentuk tertutup. Antara jenis fasiliti tersebut adalah dewan serbaguna (multipurpose hall) yang menempatkan gelanggang badminton, bola tampar, bola jaring atau futsal. Hampir kesemua universiti mempunyai gimnasium bagi latihan beban. Walaubagaimanapun, saiz setiap gimnasium adalah berbeza-beza bergantung kepada universiti masing-masing. Kebanyakannya jenis fasiliti sukan adalah terbuka seperti trek dan padang, gelanggang sepak takraw, gelanggang tenis, padang bola sepak, padang ragbi, padang softball dan banyak lagi. Sesetengah pengguna lebih cenderung untuk memilih mod latihan mengikut ketersediaan tetapan fasiliti terbuka atau tertutup yang sesuai mengikut keutamaan mereka. Penekanan yang kuat terhadap penyediaan jenis fasiliti yang baik menunjukkan tumpuan dan fokus pengguna fasiliti sukan terhadap fasiliti dan kualitinya.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahawa secara keseluruhannya penilaian responden (pelajar atlet) terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di Universiti Awam Malaysia adalah tinggi dimana nilai min kelima-lima dimensi kualiti iaitu sifat ketaraan, empati, jaminan, kebolehpercayaan dan respon mendapat tahap penilaian yang tinggi. Walaupun tahap penilaian kualiti perkhidmatan mendapat penilaian yang tinggi, namun terdapat beberapa item atau perkara didapati mendapat skor tahap sederhana dan ianya perlu diberi perhatian iaitu aspek dari segi ketersediaan fasiliti (jumlah fasiliti yang mencukupi) dan tahap fasiliti itu sendiri (bertaraf antarabangsa dan mesra OKU). Ini menunjukkan pengguna menilai aspek tersebut sederhana dan jelas sekali terdapat keperluan dalam meningkatkan

kualiti perkhidmatan serta penyediaan fasiliti sukan yang disediakan oleh pusat-pusat sukan di universiti bagi menggalakkan penggunaan optimum terutamanya oleh pelajar atlet.

Kajian ini memberi implikasi terhadap beberapa pihak berkepentingan seperti institusi dan kementerian. Terdapat keperluan dalam membentuk strategi pengurusan sukan yang lebih moden dan efisien terutamanya dalam kawalan prestasi dan jaminan fasiliti bagi memenuhi matlamat organisasi yang akan memberi impak kepada pengarah atau ketua bahagian sukan, agen sukan, jurulatih, atlet, penganjur kejohanan dan mereka yang terlibat dalam sukan. Seterusnya bagi pihak kementerian pula, kualiti merupakan salah satu aspirasi yang menjadi dasar Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Kementerian Pendidikan Malaysia 2015). Untuk kajian lanjutan, antara yang dicadangkan adalah untuk meluaskan skop sampel bukan sahaja tertumpu kepada pelajar atlet, malahan pelajar universiti, kakitangan universiti dan pengguna luar (bukan warga universiti). Ruang lingkup kajian yang lebih luas juga boleh dipertimbangkan iaitu melibatkan IPTA (Universiti Awam, Politeknik dan Kolej Komuniti) dan IPTS (Swasta). Kajian lanjutan juga boleh dilakukan dengan menambahbaik instrumen kajian dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif bagi tujuan memantapkan hasil dapatan.

## PENGHARGAAN

Penghargaan kepada Dr Hutkemri Zulnaidi yang menyumbang idea untuk analisis dan perbincangan dalam menghasilkan kajian ini.

## RUJUKAN

- Aminuddin Yusof, Shamsarizal Abd Aziz .2008. Hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan kolej matrikulasi dengan kepuasan pelajar. *Malaysian Education Deans Council Journal* 2: 1-19.
- Alves, C. A., Calvo, A. I., Castro, A., Fraile, R., Evtuygina, M., & Bate-Epey, E. F. 2013. Indoor air quality in two university sports facilities. *Aerosol and Air Quality Research* 13(6): 1723-1730.
- Crompton, J.L., MacKay, K.J. & Fesenmaier, D.R. 1991. Identifying dimensions of service quality in public recreation. *Journal of Park and Recreation Administration* 9(3): 15-28.

- Arawati, A, Za'faran. H. 2017. An empirical study on the relationships between TQM practices and overall service performance. *Gading Journal for the Social Sciences* [S.I.], 10(01): 51-63.
- Barghchi, M., Omar, D., & Aman, M. S. 2010. Sports facilities in urban areas: Trends And development considerations. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*.
- Bernama. 2017. Malaysia Juara Keseluruhan KL2017, hadiah Hari Kebangsaan. <http://www.astroawani.com/berita-sukan/malaysia-juara-keseluruhan-kl2017-hadiah-hari-kebangsaan-153911>.  
Malaysia juara keseluruhan KL2017, hadiah Hari Kebangsaan  
Malaysia juara keseluruhan KL2017, hadiah Hari Kebangsaan
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1994. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing* 58(1): 125-131.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1992. Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing* 56(3): 56-68.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality Is Free*. New York: McGraw-Hill
- Deming, W.E. 1982. *Quality, Productivity and Competitive Position*. Cambridge, MA: MIT Press
- Eleren, A., Bektaş, Ç., Görmüş, A. Ş. 2007. Determination of Services Quality of Servis Sector by SERVQUAL Method and an Application to Catering Business, Finance Politics & Economical Comments, 44/514: 76-78
- Feigenbaum, A.V. 1983. *Total Quality Control*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Forrester, S. 2014. *The Benefits of Campus Recreation*. Corvallis, OR: NIRSA.
- Fried, G. 2015. *Managing Sports Facilities*. 3<sup>rd</sup> Edition. USA: Human Kinetics.
- Ghazali M.R., Hashim H. 2016. Sistem Tempahan Fasilitas-fasilitas Sukan Universiti Teknologi Malaysia, Skudai. Prosiding Komputeran UTM Inovasi di dalam Teknologi dan Aplikasi Komputeran Volume: I. Harun, M. T., Salamudin, N., & Hushin, H. F. 2013. Appraisal of the sport facilities maintenance management practices of Malaysian stadium corporations. *Asian Social Science* 9 (12 SPL ISSUE): 93-98.
- Hug, S. M., Hartig, T., Hansmann, R., Seeland, K., & Hornung, R. 2009. Restorative qualities of indoor and outdoor exercise settings as predictors of exercise frequency. *Health & Place* 15(4): 971-980.
- Ibrahim Amlus. 1997. Prosedur kerja dalam pengurusan kualiti menyeluruh. Masters thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Ishikawa, K. 1989. *Introduction to Quality Control*. Tokyo: JUSE Press.
- Jain, S. K. & Gupta, G. 2004. Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa* 29(2): 25-38.
- Juran, J.M. (Ed.). 1988. *Quality Control Handbook*. 4<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Juran, J. & Godfrey, A. B. 1999. *Quality handbook. Republished McGraw-Hill*: 173-178.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. 2015. *Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi)*. Putrajaya, Malaysia: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Kementerian Pendidikan Tinggi. 2017. *Statistik Pendidikan Tinggi 2017*. Universiti Awam.
- Kim, D. & Kim, S. Y. 1995. QUESC: *An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea*: 208-221.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.
- Lavy, S. & Nixon, J. L. 2017. Applications, enrollment, attendance, and student performance in rebuilt school facilities: A case study. *International Journal of Construction Education and Research* 13(2): 125-141.
- Lee, KY; Macfarlane, DJ; Cerin, E. 2013. Objective evaluation of recreational facilities: Development and reliability of the Recreational Facility Audit Tool. *Journal of Park and Recreation Administration* (Online Edition) 31(4): 92-109.
- Mohd Salleh Aman. 2005. Leisure policy in New Zealand and Malaysia: A comparative study of developments in sport and physical recreation (Doctoral dissertation, Lincoln University. New Zealand).
- Moser, C. A. & Kalton, G. 2017. *Survey Methods in Social Investigation*. Routledge.
- Mutlu, E. C. 2009. Temel İşletmecilik, 1. Baskı, Beykoz Lojistik Meslek Yüksekokulu Yayınları, İstanbul, s: 11- 16
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Golder, P.N., Mitra, D., & Moorman, C. 2012. What Is Quality? An Integrative Framework of Processes and States. *Journal of Marketing: July* 76(4): 1-23.
- Ramli, A. & Zain, R. M. 2018. The impact of facilities on students' academic achievement. *Sci. Int. (Lahore)* 30(2).
- Reed, J. 2007. Perceptions of the Availability of Recreational Physical Activity Facilities on a University Campus. *Journal of American College Health* 55(4): 189-194.
- Ruslan, N. 2007. Campus Facilities Management Experience. *Proceeding of the National Asset and Facilities Management (NAFAM) Convention*, Kuala Lumpur, Malaysia, 13 August.
- Price, I. F., Matzdorf, F., Smith, L. & Agahi, H. 2003. The impact of facilities on student choice of university. *Facilities* 21(10): 212-222.

- Syahrul Nizam Kamaruzzaman, Emma Marinie Ahmad Zawawi. 2010. Development of facilities management in Malaysia. *Journal of Facilities Management* 8(1): pp.75-81. <https://doi.org/10.1108/14725961011019094>
- Smith, A. & Stewart, B. 1999. *Sports Management: A Guide to Professional Practice*. Australia: Allen & Unwin.
- Vincent, J. M. 2016. Building accountability: A review of state standards and requirements for k-12 public school Facility planning and design. Appendices. *Center for Cities & Schools*.
- Zulfadli, M.R, Saifullizam, P., Amin F.A, Thariq Khan, Aziziddin Khan. 2018. Academic Enhancement Support for Student-Athlete in Malaysia Public Universities.

Nor Eeza Zainal Abidin  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Emel: eezazainal@um.edu.my

Tajul Ariffin Muhamad  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Emel: tajul.a@ukm.edu.my

Jamil Ahmad  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Emel: jamil@ukm.edu.my

\*Pengarang untuk surat-menyurat,  
emel: eezazainal@um.edu.my

Diserahkan: 7 April 2019  
Dinilai: 15 Mei 2019  
Diterima: 5 Julai 2019  
Diterbitkan: 20 September 2019