

Inovasi Perkhidmatan dan Pengurusan Pas Pelajar Antarabangsa: Amalan Terbaik di UTM International

***¹Nor Azlinda Abu Bakar, ²Ayu Azrin Abdul Aziz, ³Punithavalli A/P Marimuthu**

*^{1,2,3}Unit International Student & Scholar Services (I3S), Corporate & Student Services, UTM International, Jabatan Canselori, Universiti Teknologi Malaysia
Skudai, Johor, Malaysia*

*E-mail: sp-azlinda@utm.my

ABSTRAK

Pengantarabangsaan kini telah menjadi salah satu agenda penting dalam Institusi Pengajian Tinggi (IPT) bagi membolehkannya bersaing di peringkat global. Untuk kekal berdaya saing, penerapan budaya inovasi dalam sistem penyampaian dan perkhidmatan sokongan merupakan salah satu usaha yang perlu dilaksanakan supaya sentiasa berada pada tahap berprestasi tinggi terutamanya apabila jumlah enrolmen pelajar antarabangsa semakin meningkat di IPT. Pelbagai isu dan cabaran perlu dihadapi dalam memastikan tahap kepuasan pelanggan dipenuhi. UTM International (UTM-i) sentiasa komited dalam memberikan penyampaian perkhidmatan terbaik kepada para pelajar antarabangsa. Persoalan sejauh manakah perkhidmatan yang diberikan khususnya dalam urusan pas pelajar benar-benar memberikan tahap kepuasan yang tinggi kepada pelajar antarabangsa UTM dan apakah inisiatif dan penambahbaikan yang dilakukan untuk memastikan tahap perkhidmatan berprestasi tinggi perlu diperhalusi. Sehubungan dengan itu, UTM-i telah melibatkan diri dalam soal selidik *International Student Barometer Survey Autumn 2017 dan 2018* yang menilai pengalaman pelajar dari aspek lima (5) komponen utama iaitu pengalaman ketibaan, pengalaman pembelajaran, hubungan, pengalaman kehidupan di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) dan pengalaman perkhidmatan sokongan. Hasil dari soal selidik ini juga, UTM-i telah melaksanakan beberapa inisiatif dan penambahbaikan dalam perkhidmatan dan pengurusan pas pelajar. Justeru, kertas kerja ini merupakan satu bentuk perkongsian pengalaman terdahulu dan amalan terbaik berkenaan usaha UTM-i dalam menambahbaik sistem perkhidmatan dan pengurusan pas pelajar antarabangsa.

Kata kunci: Inovasi; pengantarabangsaan; kepuasan pelanggan; perkhidmatan; amalan terbaik

1. PENGENALAN

Penerapan budaya inovasi dalam organisasi telah menjadi salah satu agenda penting selaras dengan perubahan persekitaran yang dinamik dan semakin mencabar. Inovasi umumnya merujuk kepada kebolehan untuk mengaplikasikan penyelesaian kreatif kepada masalah dan peluang untuk menghasilkan nilai tambah yang lebih tinggi dan ianya boleh berbentuk produk, perkhidmatan, proses ataupun teknologi. Ujang (2010) dalam buku beliau *Budaya Inovasi: Prasyarat Model Baru Ekonomi*, inovasi menjurus kepada penambahbaikan dan penyesuaian kepada pemikiran, idea yang sedia ada sehingga memberi nilai tambah baharu yang boleh diguna pakai dan dimanfaatkan. Cabaran masa kini termasuk kesan pandemik Covid-19

memerlukan Universiti beroperasi dalam persekitaran pendidikan tinggi global yang semakin sengit dan perlu mencapai kecemerlangan dalam keadaan peruntukan yang semakin berkurangan menyebabkan agenda inovasi Universiti perlu dipertingkatkan. Menurut Yahya et al. (2009), tiga elemen utama iaitu komitmen pengurusan, langkah ke arah inovasi dan nadi inovasi seharusnya berinteraksi untuk mewujudkan inovasi perkhidmatan.

Sebagaimana umum tahu, pengantarabangsaan kini telah menjadi salah satu agenda penting dalam Institusi Pengajian Tinggi (IPT) bagi membolehkannya bersaing di peringkat global. Selaras dengan Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN), Universiti Teknologi Malaysia (UTM) berusaha untuk mengintegrasikan dimensi pengantarabangsaan dalam ketiga-tiga elemen utama pendidikan tinggi iaitu pembelajaran dan pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan agar ianya kelak menjadi sebuah Universiti yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Knight (1999) turut berpendapat bahawa konsep pengantarabangsaan pendidikan tinggi merangkumi fungsi universiti, pengajaran dan pembelajaran serta penyelidikan. Kajian Elkin et al. (2008) pula menunjukkan bahawa tumpuan strategik yang diberikan terhadap pengantarabangsaan akan mempengaruhi tahap pencapaian pengantarabangsaan yang diinginkan.

Antara usaha UTM untuk memperkukuhkan pengantarabangsaan adalah meningkatkan bilangan pelajar antarabangsa. Bilangan enrolmen di UTM kini mencecah 5,079 orang pada sesi 2021/2022. Pihak Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) turut mensasarkan jumlah enrolmen seramai 250,000 pelajar antarabangsa menjelang tahun 2025. Selaras dengan peningkatan ini, UTM-i turut berusaha untuk memastikan sistem penyampaian dan perkhidmatan sokongan yang disediakan berada pada tahap yang berprestasi tinggi. Mohd Rashid et al. (2015) turut menyatakan bahawa pelajar akan kurang membuat perbandingan dan mengalami ketidakpuasan sekiranya penyediaan infrastruktur yang bagus dapat disediakan oleh institusi pengajian.

UTM-i sentiasa komited dalam memberikan penyampaian terbaik dari segi perkhidmatan kepada para pelajar antarabangsa di UTM. Namun sejauh manakah perkhidmatan yang diberikan khususnya dalam urusan pas pelajar benar-benar memberikan tahap kepuasan kepada pelajar antarabangsa UTM? Apakah inisiatif dan penambahbaikan yang dilakukan untuk memastikan tahap perkhidmatan berprestasi tinggi? Menurut Suryandari dan Husin (2018), kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan mempunyai perkaitan yang jelas dan jurang akan wujud sekiranya terdapat rasa ketidakpuasan terhadap apa yang telah diterima. Melalui hasil kajian Othman et.al (2017), beliau menyatakan bahawa jurang jangkaan pelanggan dan prestasi semasa dapat dikurangkan sekiranya kecekapan perkhidmatan diperbaiki. Justeru, kertas kerja ini merupakan satu bentuk perkongsian pengalaman dan

amalan terbaik berkenaan usaha Pejabat UTM-i dalam menambahbaik sistem perkhidmatan dan pengurusan pas pelajar antarabangsa.

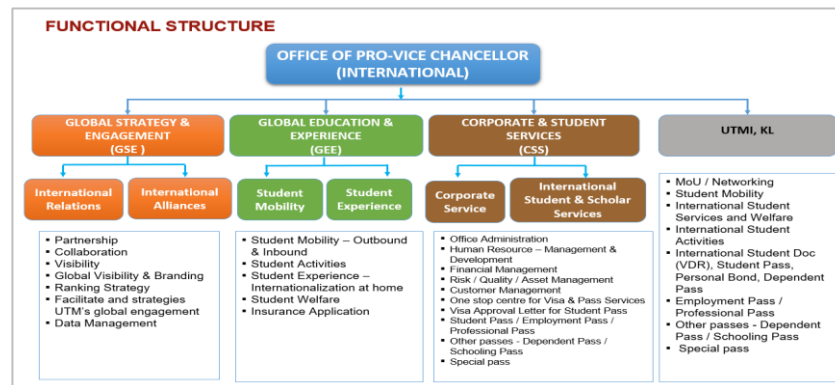
2. LATAR BELAKANG

UTM-i merupakan satu bahagian di bawah Jabatan Canseleri, UTM yang bertanggungjawab dalam pengurusan hal ehwal pengantarabangsaan UTM dan mempunyai kekuatan sumber manusia seramai 54 orang. Selaras dengan visi dan misi Universiti, visi UTM-i adalah *“to be a leading and referred international centre with a worldwide standing that drives UTM to be a global university with excellent reputation”* manakala misi pula adalah *“to expand UTM’s global reach and prominence, facilitate transformative global education and cross-cultural learning opportunities, and support the inclusion and wellbeing of its local and international communities.”* Bagi memperkukuhkan imej di peringkat antarabangsa, *tagline* UTM-i *“Bring UTM to the World, Bring the World to UTM”* telah diperkenalkan.

Struktur organisasi UTM-i terbahagi kepada 4 bahagian iaitu:

- i. Global Education & Experience (GEE)
 - a. Unit Student Mobility (SM)
 - b. Unit Student Experience (SE)
- ii. Global Strategy & Engagement (GSE)
 - a. Unit International Relations (IR)
 - b. Unit International Alliances (IA)
- iii. Corporate & Student Services (CSS)
 - a. Unit Corporate Service (CS)
 - b. Unit International Student & Scholar Services (I3S)
- iv. UTM International Kuala Lumpur Campus (UTM-i KL)

Struktur fungsi UTM-i adalah seperti di Rajah 1 di bawah.



Rajah 1: Struktur Fungsi UTM-i

Secara umumnya, pengurusan pelajar antarabangsa di UTM-i merangkumi pengurusan aktiviti pelajar, hal ehwal kebajikan dan pengurusan pas pelajar bagi memastikan mereka mendapat pengalaman kampus yang menyeluruh. Unit *International Student & Scholar Services (ISS)* adalah merupakan salah satu unit di bawah bahagian *Corporate & Student Services (CSS)* yang bertanggungjawab membantu para pelajar, staf dan tanggungan antarabangsa untuk memohon pas dari wakil yang dilantik oleh Kementerian Pelajaran Tinggi (KPT), iaitu *Education Malaysia Global Services (EMGS)*, dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).

3. METODOLOGI KAJIAN

Kertas kerja ini bertujuan untuk berkongsi pengalaman mengenai hasil soal selidik terhadap pelajar UTM melalui *International Student Barometer Survey Autumn 2017 (ISBS)* telah dilaksanakan pada tahun 2017 dan 2018. Soal selidik ini merupakan suatu kajian menyeluruh terhadap persepsi dan tanggapan pelajar antarabangsa sepanjang mereka berada di UTM dengan kualiti perkhidmatan serta pembelajaran di kampus serta mengkaji pengalaman mereka sepanjang berada di kampus. Sebanyak 129 universiti dari 17 negara telah menggunakan platform ini dan seramai 110,386 pelajar antarabangsa dan 85,220 pelajar domestik telah mengambil bahagian dalam ISBS sesi Autumn 2017.

Soal selidik ini menilai pengalaman pelajar dari segi 5 komponen utama seperti berikut:

1. Pengalaman Ketibaan (Arrival Experience)
2. Pengalaman Pembelajaran (Learning Experience)
3. Hubungan (Engagement)
4. Pengalaman Kehidupan di UTM (Living Experience)

5. Pengalaman Perkhidmatan Sokongan (Support Experience)

4. KAJIAN LEPAS

Secara keseluruhan, analisa soal selidik menunjukkan seramai 974 orang responden UTM telah terlibat dalam kajian ini di mana 489 orang (50%) adalah terdiri dari pelajar antarabangsa UTM. Analisa soal selidik menunjukkan bahawa tahap kepuasan keseluruhan pelajar adalah 83% berbanding dengan 91% pencapaian internasional dan 87% pencapaian nasional. Didapati juga hanya 77% pelajar akan mengesyorkan atau mempromosikan UTM kepada orang luar. Prestasi UTM dalam kesemua lima (5) komponen secara berasingan juga rendah berbanding pencapaian internasional mahupun nasional. Tahap kepuasan pelajar untuk setiap komponen adalah seperti Rajah 2 di bawah:

	Global ISBSB	Malaysia ISBSB	UTM
Recommendation	80%	73%	77%
% Satisfied			
	Global ISBSB	Malaysia ISBSB	UTM
Overall Satisfaction	91%	87%	83%
Arrival Overall	90%	90%	77%
Learning Overall	87%	87%	85%
Living Overall	87%	84%	74%
Support Overall	88%	85%	79%
Happiness	91%	88%	85%

Rajah 2: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Komponen

Berdasarkan dapatan ini, pihak UTM-i perlu meningkatkan tahap perkhidmatan yang ditawarkan bagi tiga komponen iaitu Pengalaman Ketibaan, Pengalaman Kehidupan di UTM dan Pengalaman Perkhidmatan Sokongan. Susulan dari itu, pihak UTM-i telah menyertai satu lagi soal selidik ISBS pada tahun 2018 berdasarkan komponen yang sama. Seramai 195,182 pelajar antarabangsa melibatkan 212 universiti dari 21 negara telah mengambil bahagian dalam soal selidik ini.

i-graduate		Arrival trends – international students		
Elements	2017	2018	First year vs 2018	
Internet access	41%	58%	10%	
Registration	74%	88%	15%	
Welcome	53%	64%	12%	
Arrival Overall	73%	81%	9%	
Formal welcome	77%	85%	8%	
Local orientation	71%	79%	8%	
Bank account	50%	57%	7%	
Accommodation Office	70%	77%	7%	
Host friends	67%	73%	6%	
First night	60%	65%	5%	
Study sense	79%	83%	4%	
Home friends	90%	93%	3%	
Other friends	89%	90%	1%	
Accommodation condition	55%	55%	0%	
Finance Office	85%	85%	0%	
Social activities	85%	83%	-1%	
Meeting academic staff	87%	84%	-2%	

Rajah 3: Perbandingan Pengalaman Ketibaan 2017 - 2018 (Arrival Experience)

Perbandingan pengalaman ketibaan untuk tempoh dua tahun (2017 – 2018) pada Rajah 3 menunjukkan majoriti terdapat peningkatan peratusan kepuasan pelanggan dalam aspek seperti akses internet, pendaftaran, selamat datang (*welcome*), ketibaan secara keseluruhan (*arrival overall*), selamat datang secara rasmi (*formal welcome*) dan orientasi.

i-graduate		Living trends – international students		
Elements	2017	2018	First year vs 2018	
Visa advice	56%	74%	18%	
Transport links institution	57%	75%	18%	
Internet access	47%	58%	12%	
Host culture	78%	88%	8%	
Good contacts	73%	81%	8%	
Transport links	53%	60%	7%	
Banking money	20%	27%	7%	
Accommodation cost	47%	53%	6%	
Social activities	77%	83%	6%	
Financial support	38%	43%	6%	
Other friends	88%	93%	5%	
Good place to be	84%	88%	5%	
Host friends	65%	70%	4%	
Living Overall	72%	76%	4%	
Safety	89%	93%	3%	
Campus buildings	78%	79%	2%	
Campus environment	80%	80%	2%	
Sport facilities	79%	81%	2%	
Worship facilities	90%	91%	1%	
Social facilities	70%	72%	1%	
Home friends	92%	93%	1%	
Accommodation quality	58%	57%	1%	
Eco-friendly attitude	88%	87%	-1%	
Living cost	78%	77%	-1%	

Rajah 4: Perbandingan Pengalaman Kehidupan di UTM

Manakala bagi perbandingan kehidupan di UTM pula, hasil dapatan soal selidik di Rajah 4 menunjukkan majoriti pelajar antarabangsa berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan terutamanya peningkatan sebanyak 18% dalam aspek penasihatan visa (*visa advice*).

i-graduate Support trends – international students		UTM	
Elements	2017	2018	First year vs 2018
International Office	64%	84%	20%
Student Advisory	78%	89%	11%
Support Overall	75%	82%	7%
Residential Assistants	75%	81%	6%
Accommodation Office	68%	74%	6%
Students' Union	88%	93%	5%
Catering	69%	73%	4%
Graduate School**	95%	96%	1%
Clubs/Societies	90%	90%	0%
Health Centre	88%	88%	0%
IT Support	87%	86%	-1%
Finance Office	89%	86%	-3%
Counselling	91%	83%	-8%

Rajah 5: Perbandingan Pengalaman Perkhidmatan Sokongan

Komponen yang terakhir iaitu perbandingan pengalaman perkhidmatan sokongan seperti di Rajah 5 menunjukkan UTM-i telah menunjukkan peningkatan dalam tahap perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar antarabangsa.

Berdasar dapatan ini, dapatlah dirumuskan bahawa peningkatan tahap kepuasan pelanggan dalam komponen-komponen di atas adalah selaras dengan usaha inovasi dan penambahbaikan yang dilaksanakan oleh UTM-i terutamanya dalam perkhidmatan dan pengurusan pas pelajar antarabangsa.

5. PERKONGSIAN AMALAN TERBAIK DI UTM-i DALAM PERKHIDMATAN DAN PENGURUSAN PAS PELAJAR

Universiti telah mengalami perubahan demi perubahan selaras dengan perkembangan kesarjanaan ilmu dan keperluan negara dalam menuju ke arah pengantarabangsaan pendidikan tinggi negara. Begitu juga dengan peranan UTM-i yang saban hari kian mencabar menyebabkan beberapa inisiatif dan penambahbaikan dilaksanakan dalam pengurusan pas pelajar terutamanya dalam aspek sistem perkhidmatan sokongan yang disediakan bagi bergerak seiring dengan perubahan yang berlaku. Di antara amalan terbaik yang dilaksanakan adalah:

i. Memperkasa Perkhidmatan dan Pengurusan Pelanggan UTM International

Kualiti perkhidmatan sokongan yang disampaikan sentiasa menjadi tumpuan utama dan dan perlu dipastikan agar berupaya mencapai ekspektasi dan kegirangan pemegang taruh dalam dan luar sebagai pihak berkepentingan UTM. Sehubungan dengan itu, bagi

memperkasakan kualiti perkhidmatan dan pengurusan pelanggan UTM-i, beberapa inisiatif penambahbaikan telah dilaksanakan iaitu:

a. Mewujudkan Kaunter Perkhidmatan *One-Stop-Counter Services (OSCS)*

UTM-i telah mewujudkan ***One-Stop-Counter Services (OSCS)*** atau Perkhidmatan Kaunter Seheni **bagi** memperkasakan kualiti perkhidmatan kaunter. Kaunter perkhidmatan merupakan salah satu komponen penting dalam pengurusan perhubungan pelanggan. Pengurusan kaunter yang diberi penekanan oleh UTM-i ialah mengambil kira tiga ciri penting iaitu Fizikal, Penyampaian dan Emosi. Perkhidmatan yang disediakan di kaunter perkhidmatan UTM-i merupakan satu reka bentuk perkhidmatan yang memerlukan pelanggan hadir sendiri semasa berurusan dan ia juga dijadikan sebagai perkhidmatan melalui Kaedah Khidmat Setempat. Kaedah ini dilaksanakan dengan memusatkan semua perkhidmatan kaunter di satu lokasi bagi memudahkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan tanpa perlu ke kaunter yang ditempatkan di beberapa lokasi mengikut unit di UTM-i. Selain daripada menyediakan perkhidmatan utama UTM-i, kaunter juga boleh berfungsi sebagai tempat pertanyaan, pusat informasi, pusat aduan, tempat pembayaran dan tuntutan, pengambilan dokumen, permohonan perkhidmatan dan lain-lain yang berkaitan di Pejabat UTM-i, Bangunan S19.

b) Melantik Pegawai Khidmat Pelanggan Khas

Seorang Pegawai Khidmat Pelanggan Khas telah dilantik dari Kumpulan Sokongan khusus untuk memberi khidmat pelanggan pelajar antarabangsa memandangkan bilangan Pegawai Khidmat Pelanggan yang diperuntukkan di kaunter sedia ada adalah terhad. Lantikan khas ini bertujuan untuk mewujudkan petugas yang dilantik berupaya menjalankan kewajipan sebagai Pegawai Khidmat Pelanggan yang cemerlang, iaitu mempunyai ciri-ciri kesopanan dalam komunikasi dan mempunyai pengetahuan serta kompeten dalam urusan perhubungan pelanggan seperti pertanyaan, aduan dan sebarang maklum balas berkaitan perkhidmatan yang disediakan oleh UTM-i secara menyeluruh.

c) Menambahbaik Kemudahan dan Alat Kelengkapan di Kaunter

Kaunter Perkhidmatan yang disediakan mempunyai kemudahan dan alat kelengkapan yang mencukupi bagi memudahkan dan melicinkan urusan pelanggan di kaunter. UTM-i juga memastikan alat dan kemudahan tersebut sentiasa diselenggarakan dengan baik, disusun dengan teratur dan mudah dicapai, persekitaran yang bersih dan selesa. Secara umumnya, kemudahan asas dan kelengkapan penting yang disediakan di kaunter perkhidmatan UTMi seperti komputer, telefon, *printer*, mesin fotokopi dan alatulis. Bagi menambah baik perkhidmatan di kaunter supaya lebih efisien dan efektif, sistem nombor giliran yang lebih berkesan dan teratur iaitu *Queue Management System (QMS)* atau Sistem Pengurusan Penggiliran turut dipasang bagi memudahkan para pelanggan UTM-i melihat penggiliran masing-masing semasa dalam tempoh menunggu. *Monitor Ticket Display* juga digunakan kerana ianya mudah digunakan serta mesra pengguna.

d) Menambah Baik Ruang Kaunter Yang Lebih Kondusif

Kemudahan lain yang disediakan adalah ruang menunggu yang menyediakan kerusi sebagai tempat duduk pelanggan dan sistem nombor yang berfungsi dengan berkesan. Sistem nombor giliran merangkumi aras bangunan UTM-i yang mempunyai dua ruang menunggu. Kaunter perkhidmatan UTM-i menyediakan kerusi kepada pelanggan di hadapan kaunter semasa proses penyampaian perkhidmatan dilaksanakan terutamanya perkhidmatan yang memerlukan proses semakan dokumen, penerangan permohonan, penjelasan isu, perbincangan, nasihat dan perundingan dalam sesuatu fungsi. Kaunter juga memaparkan maklumat atau perkhidmatan yang disediakan, termasuk masa operasi dan nama pegawai atau staf bertugas.



Rajah 6: Ruang Kaunter Sebelum dan Selepas Penambahbaikan

e) Mewujudkan sistem kajian kepuasan pelanggan

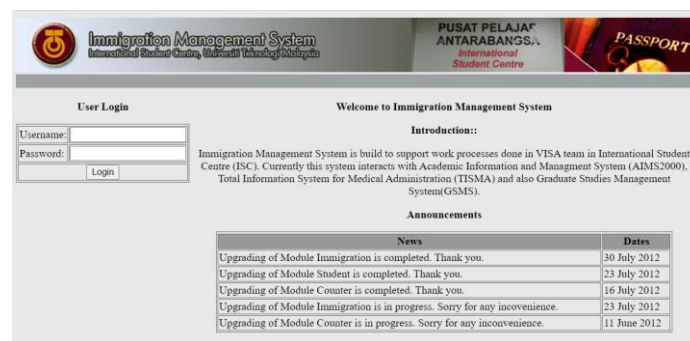
Mengadakan sistem kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan secara “on the spot” setelah selesai urusan di kaunter. Kaji selidik bagi tahap kepuasan pelanggan telah dijalankan di kaunter iaitu melalui ‘stars rating system’ dengan menggunakan QR kod yang telah disediakan di kaunter setiap petugas yang bertugas. Sistem ini telah berkuatkuasa pada awal September 2020. Secara keseluruhannya kepuasan pelanggan yang telah direkodkan dapat membantu bagi penambahbaikan di kaunter untuk menaiktarafkan servis menjadi lebih baik di masa akan datang.

ii. Penambahbaikan Sistem Automasi Pengurusan Pas dan Visa Pelajar

Selaras dengan perkembangan teknologi, UTM-i juga telah berusaha memperbaiki sistem automasi pejabat ke arah yang lebih praktikal dan memudahkan pelanggan. Keperluan Universiti dalam memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan terutamanya dari segi kebolehpupayaan tinggi dalam penyimpanan rekod, bersesuaian, keselamatan dan kemudah capaian, beberapa sistem sokongan pengurusan pas pelajar antarabangsa telah dibangunkan dengan kerjasama pelbagai pihak terutamanya sokongan kemudahan dan perkhidmatan dari Jabatan Perkhidmatan Digital UTM (UTMDigital) seperti berikut:

a. *Immigration Management System (IMS)*

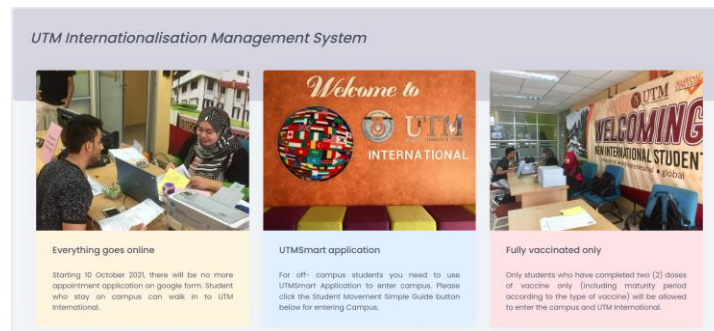
Sistem IMS merupakan sistem pertama yang diwujudkan di Unit I3S bagi membantu proses kerja dan perekodan maklumat pelajar antarabangsa berkaitan urusan pas dengan pihak JIM. Sistem ini dibangun menggunakan kepakaran dalaman UTM iaitu UTMDigital. Sistem ini telah dibangunkan pada tahun 2010 dan digunakan sehingga kini. Sistem IMS digunakan terutamanya oleh staf di kaunter di mana perekodan maklumat terus dilakukan apabila pelajar berurusan di kaunter termasuklah dalam urusan permohonan baharu pas pelajar dan tanggungan, pembaharuan pas pelajar dan tanggungan, *variation/progression*, pindahan cop, pembatalan pas, *Special Pass* serta *Overstay*.



Rajah 7: Immigration Management System (IMS)

b. *Internationalisation Management System (Pass Renewal Module)*

Pada tahun 2019, Sistem Pengurusan Pengantarabangsaan UTM-i telah dibangunkan oleh UTMDigital Kuala Lumpur dan telah mula beroperasi secara berfasa mulai Februari 2022. Sistem ini diwujudkan untuk menampung keperluan dan perubahan di dalam pengurusan pas pelajar yang semakin kompleks dengan kepesatan perubahan terhadap teknologi maklumat dan informasi Sebagai permulaan, pembangunan fasa pertama sistem adalah tertumpu kepada modul *Pass Renewal* bagi memudahkan pelajar antarabangsa membuat permohonan pembaharuan pas pelajar yang akan atau hampir tamat tempoh secara atas talian. Sistem akan memberi peringatan secara e mel kepada para pelajar seawal tiga bulan sebelum tempoh sah pas pelajar tamat. Para pelajar boleh mengakses capaian ke sistem melalui *One Stop Services Centre myUTMPortal*. Manual Pengguna dan video juga disediakan untuk rujukan pelajar.



Rajah 8: Sistem Pengurusan Pengantarabangsaan UTM-i

iii. Pemantapan Proses Kerja Menerusi Sistem Pengurusan Kualiti UTM-i

UTM-i sentiasa menitik beratkan kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pihak berkepentingan sama ada dalam atau luar UTM. Seiring dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berlandaskan ISO 9001:2015 mengikut format baharu oleh pihak Universiti melalui Pusat Kualiti dan Pengurusan Risiko (QRiM) UTM, UTM-i telah membangunkan 14 prosedur di bawah SPK UTM-i mulai tahun 2021 melalui beberapa siri bengkel penyediaan dokumen SPK. Langkah ini diambil bagi memastikan keseragaman proses kerja di peringkat UTM-i dan seterusnya menyumbang kepada kecemerlangan tadbir urus yang berterusan serta berprestasi tinggi. Seharusnya cara kerja yang jelas dan sistematik dapat menyumbang kepada peningkatan produktiviti jabatan serta mengelak dari timbulnya kelewatan, pembaziran masa dan ketidakcekapan. Ini secara langsung akan menyumbang kepada penambahbaikan dan peningkatan sistem penyampaian perkhidmatan UTM-i khususnya dan UTM amnya. Menurut Agus (2005), salah satu strategi penting untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan organisasi sama ada bermatlamatkan keuntungan ataupun tidak adalah menerusi Pengurusan Kualiti.

Senarai prosedur UTM-i yang dibangunkan di bawah SPK untuk memastikan kehendak pemegang taruh serta perundangan dan peraturan dipenuhi adalah seperti Jadual 1 di bawah:

Jadual 1: Senarai Prosedur UTM-i di bawah SPK

Unit /Bahagian	Bil.	Nama Prosedur
CS - 4 Prosedur Kualiti	1	Prosedur Pengurusan Fasiliti
	2	Prosedur Pengurusan Pengambilan PSH

Unit /Bahagian	Bil.	Nama Prosedur
	3	Prosedur Pengurusan Pas Penggajian
	4	Prosedur Penyelarasan Data Penarafan Global
I3S - 3 Prosedur Kualiti	5	Prosedur <i>Pre-Arrival</i>
	6	Prosedur <i>Renewal</i> (Pembaharuan Pas)
	7	Prosedur <i>Post-Arrival</i> (Permohonan Pas Pelajar)
GEE - 3 Prosedur Kualiti	8	Prosedur Pengurusan Mobiliti Inbound
	9	Prosedur Pengurusan Mobiliti Outbound
	10	Prosedur Pengurusan Aktiviti Pelajar
	11	Prosedur Pengurusan Kesejahteraan Pelajar
GSE- 2 Prosedur Kualiti	12	Prosedur Pengurusan Acara Antarabangsa
	13	Prosedur Pengurusan Hubungan Antarabangsa
UTM-iKL-1 Prosedur Kualiti	14	Prosedur Pengurusan Pas Lawatan Ikhtisas (PLIK)

6. KESIMPULAN

Pengantarabangsaan pendidikan tinggi telah menggerakkan organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang berprestasi tinggi dalam memastikan organisasi kekal relevan dan berdaya saing di peringkat global. Seajar dengan perkembangan ini, tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap sistem perkhidmatan yang diberikan merupakan satu aspek yang perlu dilihat secara serius kerana pelajar antarabangsa merupakan salah satu aset penting dalam pembangunan sesebuah universiti. Hasil kajian UTM-I terhadap persepsi dan tanggapan pelajar antarabangsa berdasarkan pengalaman pelajar antarabangsa di kampus mendapati tiga (3) komponen iaitu pengalaman ketibaan, pengalaman kehidupan di UTM dan pengalaman perkhidmatan sokongan perlu dipertingkatkan bagi memastikan tahap kepuasan pelanggan tercapai. Inisiatif-inisiatif seperti pemerkasaan perkhidmatan dan pengurusan pelanggan, penambahbaikan sistem automasi pengurusan pas pelajar dan pemantapan proses kerja menerusi Sistem Pengurusan Kualiti dapat menjamin kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Perkongsian pengalaman ini diharap dapat membantu IPT untuk memantapkan lagi kualiti perkhidmatan pelajar antara bangsa di IPT masing-masing.

RUJUKAN

- Agus, A. (2005). The structural linkages between TQM, product quality performance, and business performance: Preliminary empirical study in electronics companies. *Singapore Management Review*, 27 (1).
- Elkin, G., Farnsworth, J., & Templer, A. (2008). Strategy and the internationalisation of universities. *International Journal of Educational Management*. 22(3), 239 – 250.
- Knight, J. (1999). Internationalization of higher education. Di dalam J. Knight, & H. de Wit (Eds.), *Quality and internationalization in higher education* (13-23). <https://doi.org/10.1787/9789264173361-en/> Paris: OECD.
- Maringe, F. (2009). Strategies and challenges of internationalisation in HE: An exploratory study of UK universities. *International Journal of Educational Management*. 23(7), 553 – 563. <https://doi.org/10.1108/09513540910990799>.
- Mohd Rashid, N. A., Chang, P.K., & Mohamed Salleh, S. (2015). Pengantarabangsaan pengajian tinggi malaysia melalui pengalaman alumni Indonesia dengan Alma Mater. *Journal of Social Sciences and Humanities*. 10(2), 261-273.
- Mohd. Yusof, S., & Sidin, Z. The implementation of internationalization of higher education in Malaysian public higher education institutions.
- Muhammad Yusof, A.R. (2015). Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan kafeteria Fiverules Dynamic Sdn. Bhd. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 111-118.
- Othman, I. W., Mohd Shah, M. K., Yusoff, M. S., Mohd Suki, N., Awang, H., & Jupiter, H. (2017). Pengantarabangsaan pendidikan tinggi: amalan dan cabaran. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*. 11, 98-108.
- Suryandari, R. Y., & Husin, H. (2018). Pendidikan Tinggi dan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan di Malaysia: Kajian kes di Kolej Universiti Insaniah, Kuala Ketil, Kedah. *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 2(3), 29-47.
- Ujang, Z. (2010). *Budaya inovasi: prasyarat model baru ekonomi*. Penerbit UTM.
- Yahya, Y., Abdullah, S., Mukhtar, M., Abdullah, Z., & Saidin, H. (2009). Inovasi perkhidmatan sebagai katalis untuk organisasi lebih berdaya saing di peringkat global: Satu penyelesaian konseptual. *Prosiding Perkem IV*, 2, 455-465.