

Meneroka Indikator Kualiti Perkhidmatan Dalam Kalangan Pelajar Kurang Upaya (OKU) di Institusi Pendidikan Tinggi Awam (IPTA), Malaysia

(Exploring the Indicators of Service Quality among Disabled Students at Malaysian Public Higher Education Institutions (PHEIs))

Wan Salmuni Wan Mustaffa^{1*}, Rafiduraida Abdul Rahman¹, Hariyaty Ab Wahid¹,
Noor Lela Ahmad¹, Rosfizah Md Taib¹

¹ Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Malaysia

*Pengarang Koresponden: wan.salmuni@fpe.upsi.edu.my

Received: 28 September 2024 | Accepted: 20 December 2024 | Published: 31 December 2024

DOI: <https://doi.org/10.55057/jdpd.2024.6.5.7>

Abstrak: Kajian ini dijalankan untuk meneroka indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU di Institusi Pendidikan Tinggi (IPTA), Malaysia. Kajian ini melibatkan pelajar OKU yang berdaftar di universiti awam terpilih di Malaysia. Kaedah penyelidikan kualitatif telah digunakan bagi tujuan pengumpulan dan analisis data. Teknik temu bual separa berstruktur telah dijalankan terhadap lima orang pelajar OKU bertujuan meneroka indikator kualiti perkhidmatan di IPTA. Teknik persampalen bertujuan (purposive) telah dijalankan bagi pemilihan pelajar OKU tersebut. Skop temu bual adalah mengambil kira aspek-aspek kritikal penyampaian perkhidmatan terhadap pelajar OKU meliputi proses penyampaian perkhidmatan, persekitaran dan kemudahan. Data yang diperolehi telah dianalisis menggunakan teknik tematik. Dapatan analisis telah mengenalpasti terdapat lima indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU. Indikator-indikator tersebut adalah proses kemasukan, kemudahan fizikal, akses pembelajaran, komunikasi, dan empati. Kajian ini memberi implikasi positif bagi meningkatkan tahap pengurusan dan kesedaran terhadap keperluan pelajar OKU di IPTA, Malaysia. Disamping itu, penemuan indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU mampu memberi panduan kepada para sarjana bagi mengkaji aspek kritikal kualiti perkhidmatan di institusi pengajian tinggi.

Kata Kunci: Kualiti perkhidmatan, pelajar OKU, Institusi Pengajian Tinggi Awam, kaedah penyelidikan kualitatif

Abstract: This research aims to explore the indicators of service quality among disabled students at Malaysian Public Higher Education Institutions (PHEIs). This research involved the disabled students registered at the selected Malaysian public universities. The qualitative research approach was employed to gather and analyze the data. The semi-structured interview was conducted with five disabled students to explore the service quality indicators. The purposive sampling technique was employed in selecting the research respondents. The research scope covered the critical aspects of service delivery, including the service delivery process, environments, and facilities. The data gathered were analyzed by utilizing the thematic technique. The data analysis results revealed that there are five indicators of service quality among disabled students, namely enrolment process, physical facilities, learning access, communication, and empathy. This research is able to have positive implications for managing and enhancing awareness of disabled students' needs in Malaysian higher education

institutions. Besides, this research provides guidelines for scholars to investigate the critical aspect of service quality amongst disabled students in higher education.

Keywords: Service Quality, Disabled Students, Public Higher Education Institutions, Qualitative Research Approach

1. Pengenalan

Orang kurang upaya (OKU) adalah seseorang yang mempunyai ketidakupayaan jangka masa panjang dari segi fizikal, mental, intelektual atau pancaindra yang apabila berhadapan dengan pelbagai halangan mungkin tidak dapat melibatkan diri sepenuhnya dan secara efektif dalam masyarakat (Pelan Tindakan OKU, 2016-2022). Hal ini disokong oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) yang mentakrifkan OKU sebagai individu yang memenuhi semua kriteria dalam takrif seperti mempunyai kecacatan fizikal atau mental secara jangka panjang atau berulang-ulang dan sebahagian besarnya menghadkan prospek mereka masuk ke dalam kemajuan dalam pekerjaan. Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia telah mengklasifikasikan OKU kepada tujuh (7) kategori utama ketidakupayaan iaitu kurang upaya pendengaran, kurang upaya penglihatan, kurang upaya fizikal, masalah pembelajaran, kurang upaya pertuturan, kurang upaya mental dan kurang upaya pelbagai. Statistik yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi, Malaysia (2019) menunjukkan pelajar OKU yang mempunyai kurang upaya fizikal merupakan kategori tertinggi yang direkodkan berdaftar di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA), Malaysia.

Kepentingan OKU dalam pendidikan termasuklah pendidikan tinggi telah menjadi agenda penting untuk membantu mereka mencapai kejayaan seperti insan normal. Pelan Tindakan OKU 2016-2022 telah menggariskan kepentingan peningkatan akses golongan OKU kepada pendidikan berkualiti dan inklusif di semua peringkat pendidikan. Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) dalam PPPM (PT) 2015-2025 telah menggariskan strategi untuk menangani isu berkaitan prestasi utama sistem terutamanya kualiti dan kecekapan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggannya termasuklah pelanggan kurang upaya. Pelbagai inisiatif telah dilaksanakan oleh pihak universiti bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan terhadap pelajar OKU. Namun, tahap kualiti perkhidmatan terhadap akses dan kemudahan mesra OKU di IPTA masih berada di tahap yang rendah (Yusmarhaini et al., 2019; Hazlin Falina dan Safura, 2017). Antara kelemahan sistem penyampaian kualiti perkhidmatan kepada pelajar OKU adalah merangkumi indikator seperti kemudahan fizikal, akses pembelajaran dan tahap kesedaran keperluan pelajar OKU (Al-Harrasi & Taha, 2019; Hazlin Falina et al., 2015; Reed, Kennett & Emond, 2015; Nurul Hariza, 2012; Samsuri, 2012). Maka, kajian ini dijalankan adalah untuk meneroka indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU di Institusi Pendidikan Tinggi (IPTA), Malaysia.

2. Kajian Literatur

Secara general, isu kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU di IPT telah menjadi perdebatan dalam kalangan pengkaji lepas. Kajian mengenai akses pendidikan pelajar OKU telah dijalankan oleh para penyelidik berdasarkan pandangan dan pendekatan yang berbeza. Jadual 1 membincangkan ringkasan kajian lepas mengenai persepsi pelajar OKU terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di institusi pengajian tinggi.

Jadual 1: Kajian mengenai persepsi pelajar OKU terhadap kualiti perkhidmatan di IPTA

Penyelidik	Penemuan kajian
Brodwin et al. (2002) Tinklin & Hall (1998) Mc Carthy & Campbell (1993)	Terdapat 4 halangan pelajar OKU di IPT: i. Persekitaran fizikal ii. Proses kemasukan iii. Akses maklumat semasa pengajian iv. Tahap kesedaran yang rendah dalam kalangan kakitangan akademik dan sokongan
Konur (2000)	Berlaku diskriminasi terhadap pelajar OKU di setiap peringkat pengajian termasuklah peringkat: i. Pengambilan ii. Kemasukan iii. Saluran perkhidmatan iv. Penempatan dan graduasi
Brostrand (2006) Longoria (2006)	Mitos dan stereotaip negatif mengenai OKU melahirkan sikap prejudis dalam konteks sosial, pendidikan dan vokasional.
Abdul Munir et al. (2015) Redpath (2013) Holloway (2001)	Menekankan aspek persekitaran fizikal merupakan halangan utama kepada pelajar OKU di IPTA seperti mengakses kampus, kelas, perpustakaan dan perkhidmatan sokongan.
Hazlin & Safura (2017)	Kelemahan kualiti fasiliti kepada pelajar OKU merupakan isu utama akses OKU kepada pendidikan.

Kesimpulannya, kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar OKU masih lagi di tahap rendah dan perlu penambahbaikan berterusan. Antara indikator kualiti perkhidmatan yang perlu difokuskan oleh pihak institusi pendidikan tinggi ialah persekitaran fizikal yang meliputi kemudahan mengakses kampus, kelas, perpustakaan dan perkhidmatan sokongan.

Teori dan Indikator Kualiti Perkhidmatan

Expectation Disconfirmation Paradigm (EDP) merupakan teori yang diguna secara meluas bagi mengukur kualiti perkhidmatan dalam pelbagai konteks perkhidmatan (Anderson, 1973; Oliver, 1980; Olshavsky & Miller, 1972). Kualiti perkhidmatan didefinisikan “*as the gap between customers’ expectation of service and their perception of service experience*” (Parasuraman, et al., 1985, 1988, 1991). Kualiti perkhidmatan turut merujuk kepada perbezaan antara persepsi pelanggan tentang apa yang harus firma berikan dengan prestasi perkhidmatan yang dilihat oleh pelanggan. Menurut Muhamar Yazil (2006), kualiti perkhidmatan merupakan satu proses atau kitaran bagi sesebuah organisasi dalam menawarkan serta memberikan perkhidmatan kepada pengguna supaya keperluan dipenuhi selain dapat mengikut syarat dan spesifikasi yang digariskan oleh pihak berwajib.

Berdasarkan teori EDP, model SERVQUAL (*service quality*) telah dibangunkan dan digunakan secara meluas untuk mengukur indikator kualiti merentasi pelbagai bidang perkhidmatan (Parasuraman et al., 1985, 1988, 1991). SERVQUAL mengandungi lima indikator utama kualiti perkhidmatan iaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. HedPERF (*higher education performance*) adalah skala yang dibangunkan untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam sektor pendidikan tinggi (Abdullah, 2005, 2006). Skala ini menekankan aktiviti penyampaian yang berkualiti dalam pendidikan tinggi, termasuk aspek akademik dan bukan akademik dari sudut pandangan pelajar. Menurut skala HedPERF, kualiti perkhidmatan dikonseptualisasikan sebagai penilaian ke atas keseluruhan perkhidmatan pendidikan tinggi berdasarkan pengalaman pelajar. Kualiti perkhidmatan diukur menggunakan lima indikator utama, iaitu aspek bukan akademik, aspek akademik, reputasi, isu program, dan akses. Namun, kajian penerokaan indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU masih kurang dijalankan (Vaughan & Woodruffe-Burton, 2011).

3. Metodologi Kajian

Kaedah penyelidikan kualitatif telah digunakan bagi tujuan pengumpulan dan analisis data.

Populasi dan sample kajian

Seramai lima orang pelajar OKU di universiti awam terpilih telah terlibat dalam proses temu bual bersemuka. Kaedah temu bual merupakan satu kaedah penyelidikan yang menghasilkan kesahihan dapatan yang tinggi kerana data diperolehi secara langsung daripada responden kajian. Persampelan bertujuan (*purposive*) telah digunakan untuk mendapatkan responden bagi proses temubual tersebut. Responden yang terlibat dalam kajian ini diberikan kod iaitu ROKU1 (cacat penglihatan), ROKU2 (cacat fizikal), ROKU3 (cacat pendengaran), ROKU4 (cacat fizikal) dan ROKU5 (cacat pertuturan) untuk melindungi identiti mereka.

Instrumentation

Soalan-soalan temu bual telah dibina berdasarkan sistem perkhidmatan utama pendidikan tinggi iaitu proses penyampaian perkhidmatan, persekitaran dan kemudahan (Abdullah 2006). Soalan-soalan temu bual yang dibina turut disokong oleh perbincangan kumpulan berfokus (*focus group discussion*). Sebelum temu bual dijalankan, pengesahan kandungan oleh pakar dijalankan terlebih dahulu bagi memastikan kesesuaian, kejituan dan kebolegunaan soalan-soalan temu bual yang bakal ditanya kepada responden (Richey et al. 2007).

Data Analysis

Data kualitatif diperolehi dengan menjalankan temu bual bersemuka dan dianalisis menggunakan teknik *thematic*.

4. Keputusan Analisis Data

Berikut adalah hasil dapatan temu bual bersama pelajar OKU terpilih.

i. Proses kemasukan

.....“saya menguruskan borang-borang kemasukan dengan menggunakan perisian NVDA dan perisian JAWS” “bila sampai ke universiti, ada pihak yang membantu untuk pendaftaran” (ROKU1)

.....“pihak kolej membantu saya menguruskan borang-borang tetapi permasalahan pada bahagian pengurusan kolej kediaman kerana pada awal kemasukan saya diletakkan di kolej yang tidak kemudahan untuk OKU”(ROKU2)

ii. Kemudahan fizikal

.....“kemudahan laluan ramp khusus untuk pelajar cacat penglihatan seperti lif, kerusi roda dan tandas OKU amat diperlukan bagi membantu pergerakan saya. Lebih penting penyediaan ‘tactical guiding block’ atau petunjuk jalan bagi orang buta”(ROKU1)

.....“sangat penting infrastruktur mesra OKU seperti cecondong untuk pengguna berkerusi roda seperti saya ini”(ROKU2)

.....“secara menyeluruh saya merasakan rekabentuk bagi kebanyakan bangunan di IPTA masih kurang mesra OKU. Hal ini menyebabkan pelajar OKU sukar mengeksekus laluan seperti penggunaan pintu yang tidak sesuai, kemasam lantai, laluan bertekstur dan ramp masih tidak lengkap”(ROKU3)

.....“Fasiliti tak mesra OKU terutamanya kaunter pertanyaan tinggi. Saya adalah orang kerdil jadi sangat susah untuk saya berkomunikasi dengan pekerja kaunter...”(ROKU4)

.....“memang masih tak berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan...contohnya lif selalu rosak sebabkan kami pelajar OKU tidak dapat ke tingkat yang dikehendaki.....urusan yang perlu diselesaikan terpaksa ditunda”(ROKU5)

iii. Akses pembelajaran

.....“akses pembelajaran mesra OKU seperti braille dan aksesibiliti talkback di laptop dan telefon pintar tidak disediakan menyebabkan kesukaran pelajar OKU sukar untuk mendapatkan info yang tepat mengenai pembelajaran”(ROKU1)

.....“kemudahan untuk akses buku rujukan juga sukar untuk pelajar OKU. Saya gemar ke perpustakaan tapi rak buku yang disediakan tinggi sukar untuk saya mendapatkan buku tersebut”(ROKU2)

.....“sukar bagi saya untuk mendengar dengan jelas pengajaran kerana terdapat dewan kuliah yang tidak sediakan mikrofon untuk digunakan oleh pensyarah” ... (ROKU3)

.....“ruang dalam dewan kuliah agak sempit dan padat dengan susunan kerusi dan meja, ini menyukarkan saya memakai kerusi roda untuk masuk ke dewan kuliah tersebut”(ROKU4)

.....“saya rasa bahan rujukan dan buku-buku pembelajaran yang sangat kurang kepada pelajar OKU”(ROKU5)

iv. Komunikasi

.....“terdapat juga pekerja yang bercakap dengan nada yang tinggi bila saya bertanya.....saya berasa tidak selesa”(ROKU1)

.....“pensyarah kurang peka tumpukan perhatian kepada saya, mungkin mereka kurang pendedahan kepada pelajar OKU”(ROKU2)

.....“pekerja di kaunter cakap laju ketika berurusan seolah-olah tidak memahami kekurangan kami”(ROKU4)

.....“saya selalu disisihkan oleh pensyarah dalam menjalankan aktiviti-aktiviti dalam kelas, pensyarah lebih tumpu kepada kawan-kawan yang normal” (ROKU5)

v. Empati

.....“kadang-kadang pekerja di universiti ini lambat memberi respon sekiranya saya bertanya...saya terpaksa menunggu lama”(ROKU1)

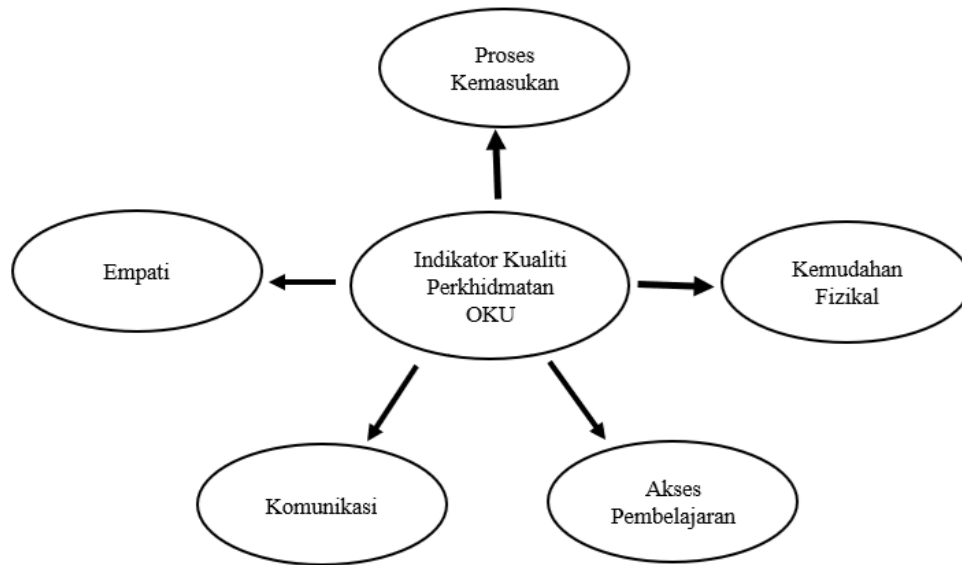
.....“pensyarah masih kurang memberi perhatian kepada kami”(ROKU2)

.....“saya rasa pekerja-pekerja di universiti masih kurang pengetahuan mengenai keperluan OKU”(ROKU3)

.....“saya suka belajar di universiti ini...cuma pekerja universiti kurang prihatin dengan kehadiran kami pelajar OKU “(ROKU4)

.....“staf di sini baik sahaja.....cuma perkhidmatan yang ditawarkan agak lambat, saya terpaksa menunggu agak lama”(ROKU5)

Rajah 1 merumuskan kerangka penerokaan indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU di IPTA, Malaysia. Hasil temubual telah mengketogorikan kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU di IPTA kepada empat indikator (tema) utama iaitu proses kemasukan, kemudahan fizikal, akses pembelajaran, komunikasi dan empati.



Rajah 1: Kerangka Indikator Kualiti Perkhidmatan Pelajar OKU

5. Perbincangan dan Kesimpulan

Kajian ini membuktikan bahawa tahap pengalaman pelajar OKU terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak universiti awam Malaysia masih perlu dipertingkatkan. Hasil temu bual telah mengketogarikan kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU di universiti awam Malaysia kepada indikator (tema) utama iaitu proses kemasukan, kemudahan fizikal, akses pembelajaran, komunikasi, dan empati. Indikator proses kemasukan adalah merujuk kepada urusan kemasukan ke IPT yang memenuhi keperluan dan mesra OKU. Aspek kemudahan fizikal merujuk kepada keupayaan universiti dalam menyediakan infrastruktur yang mesra OKU seperti reka bentuk bangunan yang selamat, peralatan akademik mesra OKU dan laluan ke setiap lokasi dalam universiti yang memenuhi keperluan pelajar OKU. Aspek akses pembelajaran adalah mengukur sejauh mana kualiti pengajaran dan pembelajaran yang disampaikan oleh pensyarah mampu memenuhi jangkaan pelajar OKU seperti pensyarah mempunyai pengetahuan terhadap keperluan pelajar OKU dan melibatkan pelajar OKU dalam aktiviti pembelajaran. Aspek komunikasi pula mengukur sejauh mana para pekerja di universiti memberi maklum balas yang mesra dan positif semasa memberi perkhidmatan kepada pelajar OKU. Manakala, aspek empati merujuk kepada sejauh mana proses perkhidmatan dan persekitaran yang ditawarkan oleh universiti peka dengan keperluan pelajar OKU seperti perkhidmatan yang ditawarkan adalah berlaku adil terhadap pelajar OKU.

Kajian ini dapat memberi implikasi positif kepada pihak pengurusan universiti dalam menyediakan pengalaman perkhidmatan yang berkualiti kepada pelajar OKU mengikut spesifikasi keperluan mereka. Disamping itu, kajian ini dapat meningkatkan kesedaran dan penerimaan pelajar OKU dalam kalangan masyarakat kampus. Indikator kualiti perkhidmatan yang diterokai turut membantu pihak universiti dan Kementerian Pendidikan Tinggi untuk melaksanakan strategi-strategi penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelajar OKU.

Limitasi Kajian

Kajian ini turut mempunyai limitasi yang mampu memberi ruang dan peluang kepada penyelidik untuk menjalankan kajian penambahbaikan. Penerokaan indikator kualiti perkhidmatan dalam kalangan pelajar OKU adalah menggunakan teknik temu bual bersemuka

bersama pelajar OKU di universiti awam Malaysia. Namun begitu, penglibatan jenis kecacatan pelajar OKU dalam kajian ini agak terbatas yang hanya melibatkan pelajar cacat fizikal, penglihatan dan pendengaran. Bagi meningkatkan *reliability* indikator yang diteroka, penyelidik boleh memperluaskan lagi populasi kajian yang merangkumi pelbagai jenis ketogori ketidakupayaan pelajar OKU. Kajian ini telah menggunakan teknik kualitatif dalam meneroka pengalaman kualiti perkhidmatan pelajar OKU di Universiti Awam Malaysia. Namun, dimensi kualiti perkhidmatan pelajar OKU yang dibina boleh diuji kesahannya dengan menggunakan kaedah kuantitatif seperti Exploratory Factor Analysis dan Confirmatory Factor Analysis.

Penghargaan

Penulis ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia kerana membiayai penyelidikan ini di bawah Skim Penyelidikan FRGS (2019-0141-106-02) serta sokongan dari Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (RMIC), Universiti Pendidikan Sultan Idris Malaysia.

Rujukan

- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
- Anderson, E. (1973). Consumer Dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 38–44.
- Abdul Munir, I., Mazdi, M., Mohd Noor, D. & Abdul Hadi, B. (2015). Penyediaan kemudahan orang kurang upaya (OKU) di masjid-masjid: Kajian kes di masjid-masjid daerah Batang Padang. *Al-Hikmah*. 7(1) 2015: 62-78
- Bayraktaroglu, G., & Atrek, B. (2010). Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs SERVPERF in higher education. *Quality Management Journal*, 17(1), 47–59.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32.
- Brostrand, H. L. (2006). Tilting at windmills: Changing attitudes towards people with disabilities. *Journal of Rehabilitation*. 72 (1): 4-9.
- Brodwin, M. G., & Orange, L. M. (2002). *Attitude towards disability*. Dalam J. D. Andrew & C.W. Faubion (Eds.), *Rehabilitation Services: An Introduction For The Human Services Professional*: 145-173. Osage Beach, MO: Aspen Professional Services.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling performance-based and measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131.
- Data Management Unit, Ministry of Higher education. (2017). Data for Public HEI for Disabled Students' Enrolment 2017. Malaysia.
- Hazlin Falina. R. & Safura, A. S. (2017). Halangan fasiliti pelajar orang kurang upaya (OKU) di Institusi pengajian tinggi Di Lembah Klang. *International Journal for Studies on Children, Women, Elderly And Disabled*. 2 (June), 94-99.
- Hazlin Falina, R., Wan Amizah, W. M. & Maizatul Haizan, M. (2015). Realiti dan Kesamarataan Hak Orang Kelainan Upaya (OKU) di Malaysia. *International Conferences on Media and Communication (MENTION 2015)*.

- Hasnah, T., Tajul Arifin, M., Mohd Hanafi, M. Y., Mohd Mokhtar, T. & Nur Hazwani, H. (2010). Pengetahuan dan sikap rakan sebaya terhadap pelajar kurang upaya di sebuah IPTA di Malaysia. *Asean Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 2 (2010), 21-32.
- Holloway, S. (2001). The experience of higher education from the perspective of disabled students. *Disability & Society*, 16, 597–615.
- Hall, J. & Tinklin, T. (1998). *Students First: The Experiences of Disabled Students in Higher Education*. Edinburgh: Scottish Council for Research in Education.
- Konur, O. (2000). Creating enforceable civil rights for disabled students in higher education: an institutional theory perspective. *Disability & Society*, 15(7), 1041–1063.
- Longoria, L., & Marini I. (2006). Perceptions of children’s attitudes towards peers with a severe physical disability. *Journal of Rehabilitation* 72 (3): 19-25.
- McCarthy, M., & Campbell, N. J. (1993). Serving disabled students: Faculty needs and attitudes. *NASPA Journal*, 30(2): 120-125.
- Ministry of Women, Family and Community Development (2016). Disabled Action Plan, 2016-2022. Malaysia.
- Ministry Of Higher Education (2016). Malaysia Education Blueprint 2015-2025 (Higher education). Malaysia.
- Nurul Hariza, H. (2012) *Aspirasi kerjaya dalam kalangan pelajar bermasalah pendengaran di politeknik*. Tesis tidak diterbitkan. Universiti Tun Hussein Onn, Melaka, Malaysia.
- Olshavsky, R. W., & Miller, J. A. (1972). Consumer expectations, product performance and perceived product quality. *Journal of Marketing*, 9(February), 19–21.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall 1985), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 4(Winter 1991), 420–450.
- Reed, M. J., Kennett, D. J., & Emond, M. (2015). The influence of reasons for attending university on university experience: A comparison between students with and without disabilities. *Active Learning in Higher Education*, 16, 225–236.
- Redpath, J., Kearney, P., Nicholl, P., Mulvenna, M., Wallace, J., & Martin, S. (2013). A qualitative study of the lived experiences of disabled post-transition students in higher education institutions in Northern Ireland. *Studies in Higher Education*, 38, 1334–1350.
- Samsuri, N. A. (2012). *Penyediaan fasiliti OKU di Sekolah Menengah Pendidikan Khas Vokasional Indahpura*. Masters thesis, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2010). Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 259–272.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers’ perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18.
- Vaughan, E., & Woodruffe-Burton, H. (2011). The disabled student experience: does the SERVQUAL scale measure up?. *Quality Assurance in Education*, 19(1), 28-49.