

MRR 02/2011



Laporan Penyelidikan

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia



Mohamad Suffian Ahmad
Noradrenalina Isah
Mohd Rasid Osman, P Eng
Fuad Abas, P Eng

Laporan Penyelidikan

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

Mohamad Suffian Ahmad
Noradrenalina Isah
Mohd Rasid Osman, P Eng
Fuad Abas, P Eng

MIROS
MALAYSIAN INSTITUTE OF ROAD SAFETY RESEARCH

Diterbitkan oleh:

Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia
Lot 125-135, Jalan TKS 1, Taman Kajang Sentral,
43000 Kajang, Selangor Darul Ehsan.

Perpustakaan Negara Malaysia

Cataloguing-in-Publication Data

Research report : pembangunan kriteria penggredan institut memandu di Malaysia / Mohamad Suffian Ahmad [et al.].
ISBN 978-983-44643-5-6
1. Automobile driver education--Research--Malaysia. 2. Motor vehicle driving
--Research--Malaysia. I. Mohamad Suffian Ahmad.
363.12560720595

Untuk tujuan petikan

Mohamad Suffian A, Noradrenalina I, Mohd Rasid O & Fuad A (2011), Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia, MRR 02/2011, Kuala Lumpur: Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia.

Mukataip: Myriad Pro Light
Saiz : 11 pt / 15 pt

PENAFIAN

Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan, menghantar atau menggunakan mana-mana bahagian dan kandungan laporan ini dalam apa bentuk dengan apa cara sekalipun, sama ada secara elektronik, mekanikal, rakaman atau penggunaan sebarang simpanan maklumat dan sistem dapatan semula tanpa mendapat izin bertulis daripada MIROS. Sebarang kesimpulan dan pendapat di dalam laporan ini akan melalui penilaian semula jika terdapat maklumat tambahan atau penyiasatan pada masa akan datang.

Penyumbang

Pasukan Penyelidik (Driving Institute Enhancement Research Team -DIERT)

Ir. Mohd Rasid Osman (Ketua Penyelidik)

Ir. Fuad Abas

Karen Goonting

Dr. Iskandar Abdullah

Zulhaidi Mohd. Jawi

Ahmad Azad Ab. Rashid

Noradrenalina Isah

Mohd. Khairudin Rahman

Mohd. Khairul Alhapiz Ibrahim

Mohamad Suffian Ahmad

Anis Syakira Jailani

Mohd Sukri Arifin

Mohamad Sahidi Mushawir

Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)

En. Azmi Awang

Isi Kandungan

Senarai Rajah	vi
Senarai Lampiran	vi
Senarai Akronim	vii
Penghargaan	ix
Abstrak	xi
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Pengenalan dan Latar Belakang Kajian	1
1.2 Objektif Kajian	2
2.0 Kajian Literatur	3
3.0 Metodologi Kajian	4
3.1 Operasi Kajian	4
3.2 Borang Kajiselidik	5
3.3 Kaedah Temubual	7
4.0 Hasil Kajian dan Perbincangan	7
4.1 Sumber Manusia – Tenaga Pengajar	8
4.2 Sumber Manusia – Staf Sokongan	10
4.3 Kurikulum	13
4.4 Kemudahan	15
4.5 Calon Institut Memandu	17
4.6 Pengurusan	18
4.7 Hasil Temubual	20
4.8 Perbincangan	21
5.0 Kesimpulan	26
Rujukan	28

Senarai Rajah

		Halaman
Rajah 1	Peringkat yang dilalui dalam operasi kajian	5
Rajah 2	Kelayakan akademik minima	8
Rajah 3	Peratus kadar kelulusan calon institut memandu dalam ujian praktikal pada kali pertama	14
Rajah 4	Peratus penilaian calon	15
Rajah 5	Cadangan penambahbaikan sistem aduan dan dokumentasi IM	19
Rajah 6	Cadangan penambahbaikan kualiti perkhidmatan IM	19

Senarai Lampiran

Lampiran A	Senarai Institut Memandu Seluruh Negara	29
Lampiran B	Sumber Manusia - Tenaga Pengajar	35
Lampiran C	Sumber Manusia - Staf Sokongan	37
Lampiran D	Kurikulum	39
Lampiran E	Kemudahan	40
Lampiran F	Calon Institut Memandu	42
Lampiran G	Pengurusan	43

Senarai Akronim

CDL	Competent Driving License
CQI	Continuous Quality Improvement
ILP	Industri Latihan Pemanduan
IM	Institut Memandu
ISO	International Organization for Standardization
JKKP	Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
JPJ	Jabatan Pengangkutan Jalan
KPP	Kurikulum Pendidikan Pemandu
MIROS	Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia
OKU	Orang Kurang Upaya
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PERPISMA	Persekutuan Persatuan Sekolah/Institut Memandu Malaysia
PIMA	Persatuan Institut Memandu Malaysia
PSV	Public Service Vehicle (Lesen Kenderaan Perkhidmatan Awam)
ROC	Pihak Pendaftar Syarikat
QTI	Qualified Test Instructor (IM)
QTO	Qualified Test Officer (JPJ)
SM	Sekolah Memandu

Penghargaan

Syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurniaNya kajian mengenai peningkatan kualiti Institut Memandu (IM) di Malaysia ini dapat dilaksanakan dengan jayanya. Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada semua yang telah membantu sepanjang kajian ini dijalankan sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Penghargaan khusus ditujukan kepada Ketua Pengarah MIROS, Prof. Dr. Ahmad Farhan Mohd Sadullah; Ketua Pengarah JPJ, Dato' Hj. Solah Mat Hassan; Pengarah Pusat Penyelidikan Keselamatan Kenderaan dan Biomekanik, MIROS, Prof. Madya Dr. Wong Shaw Voon; Pengarah Pusat Penyelidikan Perubahan Tingkah Laku Pengguna Jalan Raya, MIROS, Prof. Madya Dr. Mohd Faudzi Mohd Yusoff; Pengarah Pelesenan Pemandu Jabatan Pengangkutan Jalan, Puan Zaineah Lisut; Presiden serta Ahli Jawatankuasa Persatuan Institut Memandu Malaysia (PIMA); dan Presiden serta Ahli Jawatankuasa Persekutuan Persatuan Sekolah/Institut Memandu Malaysia (PERPISMA). Juga kepada pengusaha-pengusaha ILP, warga jurulatih dan staf pentadbiran ILP yang mengambil bahagian dalam kaji selidik ini, termasuk juga mereka yang telah memberikan kerjasama semasa proses temuramah dan tinjauan di lokasi-lokasi IM yang terpilih.

Abstrak

Kajian peningkatan kualiti institut memandu di Malaysia ini dijalankan untuk mendapatkan maklum balas dari institut memandu mengenai kriteria-kriteria yang wajar diambil kira dalam penggredan Institut Memandu. Satu kaji selidik telah diadakan oleh kumpulan penyelidik MIROS berkenaan Industri Latihan Pemanduan (ILP) iaitu *Driving Institute Enhancement Research Team (DIERT)* yang melibatkan pengedaran borang kaji selidik beserta tinjauan dan temu ramah ke Institut Memandu (IM) yang dipilih secara rawak. Kaji selidik ini meliputi enam aspek utama iaitu: (1) sumber manusia-tenaga pengajar; (2) sumber manusia-staf sokongan; (3) kurikulum; (4) kemudahan; (5) calon sekolah memandu; dan (6) pengurusan. Sebanyak 105 daripada 161 jumlah keseluruhan IM telah memberi maklum balas, iaitu sekitar 65 peratus. Dapatan kajian mendapati bahawa IM secara keseluruhannya bersetuju terhadap pernyataan yang terdapat di dalam borang kajiselidik yang diedarkan. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa pernyataan yang hanya sebilangan kecil sahaja dipersetujui seperti penyediaan simulator dan bilangan calon minimum untuk mengekalkan IM dalam industri. Secara keseluruhannya, laporan kajian ini memberi gambaran bahawa penggredan IM perlu dibuat secara berperingkat. Ini bertujuan supaya IM tidak terbeban jika penggredan dilakukan secara mengejut. Kewujudan sistem penggredan IM juga diharap dapat menggalakkan pengusaha ILP untuk memenuhi kehendak piawai Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) selain dapat mengenalpasti kekuatan dan kelemahan untuk penambahbaikan. Selain itu, IM juga boleh menyuntik unsur berdaya saing di kalangan mereka bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan.

1.0 Pendahuluan

1.1 Pengenalan dan Latar Belakang Kajian

Industri Latihan Pemanduan, merujuk kepada proses melatih pemandu-pemandu untuk ditauliahkan sebagai pemandu yang terlatih. Perkara latihan ini tidak tertakluk hanya kepada pemandu-pemandu baru, malahan juga merangkumi proses latihan dan kompetensi untuk memandu kenderaan perdagangan, awam atau naik taraf lesen berasaskan perbezaan kelas kenderaan. Industri ini merujuk kepada penglibatan Institut Memandu dan Sekolah Memandu sebagai pihak yang memberi perkhidmatan (dirujuk sebagai pengusaha atau industri), kepada rakyat yang ingin mendapatkan lesen sebagai pelanggan dan juga kepada Jabatan Pengangkutan Jalan sebagai pihak yang melakukan pengujian dan menguruskan perkara pelesenan dan penguatkuasaan undang-undang berkaitan. Salah satu aktiviti Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia adalah untuk membantu JPJ dan pihak pengusaha untuk memantapkan rangka kerja sedia ada dan membantu menyediakan pelan penambahbaikan untuk industri tersebut.

JPJ telah menyediakan Kurikulum Pendidikan Pemandu, yang antara lainnya ingin mencapai hasrat-hasrat berikut (JPJ 2006).

- i. Memelihara keselamatan nyawa dan harta benda semasa di jalan raya.
- ii. Memiliki kesedaran, bertanggungjawab dan kesediaan mematuhi peraturan dan undang-undang.
- iii. Mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran terhadap undang-undang/peraturan jalan raya.
- iv. Mempertingkatkan kecekapan dan keyakinan diri semasa menggunakan jalan raya.
- v. Memiliki keprihatinan diri dan mengamalkan nilai-nilai

- murni semasa di jalan raya.
- vi. Mempertingkatkan kefahaman, kecekapan berkomunikasi dengan berkesan semasa di jalan raya.
 - vii. Mempertingkatkan kecekapan dan penguasaan mengendalikan kenderaan semasa di jalan raya.

JPJ ingin memperkenalkan satu sistem penggredan IM (*IM Grading*) sebagai salah satu kaedah untuk menambahbaik sistem penyampaian dari semua segi terutama kompetensi pemandu yang dihasilkan. Penggredan ini akan memotivasikan IM untuk lebih berdaya saing dan secara langsung akan memberi kesan kepada penyampaian Kurikulum Pendidikan Pemandu (KPP) yang sempurna dan juga mencapai objektif yang telah ditentukan.

MIROS telah diberi kepercayaan oleh pihak JPJ untuk membangunkan sistem penggredan tersebut dan seterusnya merangka fasa pelaksanaannya. Satu pasukan khas penyelidikan yang terdiri daripada penyelidik dari pusat dan unit yang berbeza di MIROS telah ditubuhkan bagi maksud tersebut. Sebahagian besar daripada mereka telahpun melibatkan diri secara langsung dengan aktiviti ILP sebelum ini, terutama sekali dalam usaha penambahbaikan KPP itu sendiri.

1.2 Objektif Kajian

Objektif utama kajian terhadap Industri Latihan Pemanduan (ILP) ini adalah untuk memperkenalkan satu sistem penggredan Institut Memandu (IM).

Oleh itu, salah satu langkah permulaan sebelum kriteria penggredan itu dibangunkan ialah untuk melihat pandangan dari semua Institut Memandu bagaimana cara untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberi oleh mereka. Oleh itu, objektif terperinci kajian berkenaan peningkatan kualiti institut memandu di Malaysia ialah:

- i. Bagi menentukan kriteria dan sub kriteria yang sesuai untuk penggredan Institut Memandu.

2.0 Kajian Literatur

Penggredan Institut Memandu (IM) adalah sebahagian daripada pembelajaran pemanduan dan juga pelesenan (Sanserrick 2007). Pada tahun 2007, kerajaan telah cuba untuk menaik taraf standard latihan pemanduan melalui penggredan IM. Pembaharuan permit IM akan bergantung kepada penggredan yang dijalankan (Manirajan 2007).

Matlamat penggredan adalah untuk menaik taraf kualiti dalam latihan pemanduan supaya dapat melahirkan pemandu yang berhemah sekaligus dapat mengurangkan kemalangan di jalan raya. Dalam bidang pembelajaran kejuruteraan, kualiti pembelajaran disahkan oleh badan akreditasi. Di Amerika Syarikat, *Accreditation Board of Engineering and Technology* (ABET) telah menjalankan aktiviti akreditasi sejak awal tahun 90an (Prados *et. al* 2005). Semenjak itu, kriteria penggredan telah berkembang sehingga sekarang.

Perkembangan terkini adalah pengenalan terhadap *Engineering Criteria 2000* (EC2000). Keutamaan EC2000 ini adalah hasil pembelajaran yang diharapkan yang akan dicapai oleh mahasiswa setelah lulus. Penilaian ini sedang dilakukan secara dalaman oleh universiti masing-masing. Ianya merupakan satu cabaran untuk setiap universiti menunjukkan bahawa pelajar telah mencapai hasil pembelajaran yang diserlahkan oleh EC2000 tersebut. Kajian yang dilakukan setelah beberapa tahun pelaksanaan EC2000 menunjukkan respon positif tentang penambahbaikan yang telah dicapai (Prados *et. al* 2005).

Terdapat persamaan dalam aktiviti akreditasi di Malaysia di mana program akreditasi telah berkembang dan kaedah penilaian telah berubah daripada penilaian secara kuantitatif kepada penilaian kualitatif. Edisi terbaru manual *Engineering Accreditation Council* (EAC) memberikan penekanan terhadap hasil pembelajaran (EAC Manual 2007) walaupun kriteria terdahulu seperti kurikulum,

pelajar, pekerja, kemudahan dan sistem pengurusan masih dikekalkan. Falsafah keseluruhan penilaian telah diubah daripada pengiraan nombor secara objektif kepada menilai pencapaian hasil pembelajaran.

Bagi IM pula, kebolehan memandu adalah disahkan oleh pegawai penguji JPJ. Ini adalah perbezaan utama berbanding dalam bidang pendidikan di universiti.

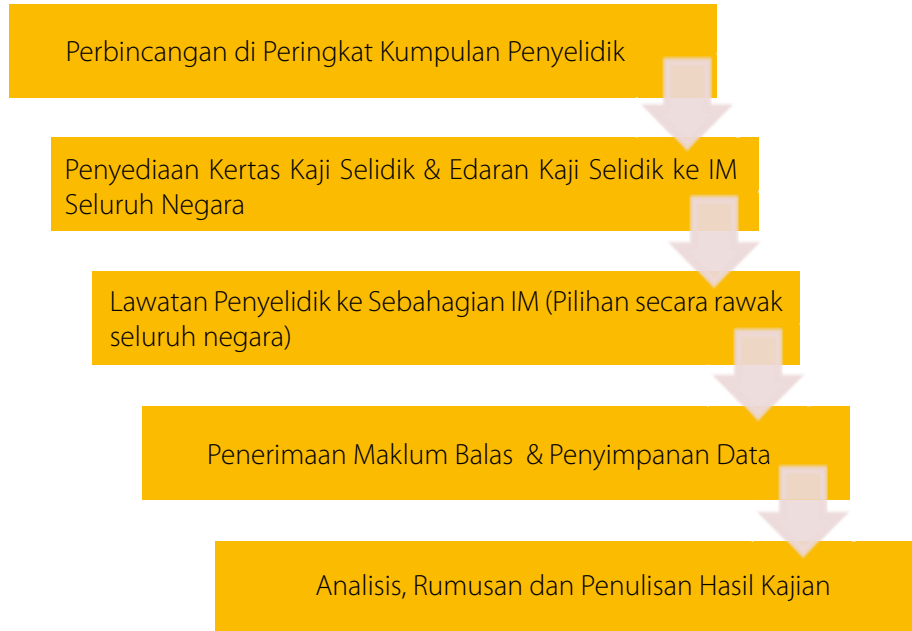
Selain itu, kurikulum memandu pada masa ini sedang disemak semula bagi menepati keperluan untuk mencapai hasil pembelajaran yang dikehendaki kepada pemandu-pemandu baru. Keutamaan penggredan adalah untuk memastikan bahawa proses pembelajaran dapat mencapai keputusan yang diharapkan. Selain itu unsur pendukung seperti pelatih, kemudahan dan budaya pengurusan IM akan menyumbang terhadap kualiti proses pembelajaran.

3.0 Metodologi Kajian

3.1 Operasi Kajian

Rajah 1 menunjukkan carta alir untuk kajian ini. Aktiviti pertama adalah perbincangan di peringkat kumpulan penyelidik yang terdiri daripada pelbagai latar belakang. Daripada beberapa siri perbincangan, satu perancangan telah dihasilkan bagi mencapai objektif utama kajian iaitu menghasilkan satu sistem penggredan IM. Seterusnya, borang kajiselidik telah dibangunkan dan diedarkan melalui pos dan faksimili ke semua 166 IM (Lampiran A) seluruh negara seperti mana yang terdapat dalam rekod pihak JPJ. Sementara itu, sebagai satu langkah untuk mendapatkan gambaran yang lebih terperinci, kumpulan penyelidik telah membuat lawatan bagi tujuan pemerhatian dan pengumpulan maklumat melalui temubual. Sampel dipilih secara rawak tetapi tetap mengambil kira IM dari setiap negeri dan juga IM di kawasan bandar dan luar bandar untuk setiap negeri. Data daripada

borang kajiselidik direkodkan dan maklumbalas yang diterima diambil kira untuk tujuan analisis dan penulisan hasil kajian.



Rajah 1 Peringkat yang dilalui dalam operasi kajian

3.2 Borang Kajiselidik

Bagi mencapai objektif kajian, MIROS telah membangunkan borang kajiselidik untuk mendapatkan pandangan dari pihak IM. Borang yang diberikan hendaklah dijawab oleh pihak pengurusan IM atau pihak pengusaha IM. Ini bagi mendapatkan pandangan menyeluruh dalam aspek pentadbiran IM dan bukan hanya tertumpu kepada pengajaran. Seterusnya, maklumbalas yang diterima daripada pihak IM dianalisis bagi mencapai hasrat yang telah digariskan. Borang kajiselidik tersebut pada dasarnya mengandungi tujuh bahagian utama seperti berikut:

- i. maklumat asas institut memandu (IM);
- ii. sumber manusia - tenaga pengajar;
- iii. sumber manusia - staf sokongan;
- iv. kurikulum;
- v. kemudahan;

- vi. calon sekolah memandu; dan
- vii. pengurusan.

Penerangan mengenai borang tersebut adalah seperti berikut.

Bahagian A - Maklumat Asas IM

Bahagian ini memperincikan tentang maklumat asas bagi setiap IM yang terlibat dalam kajian.

Bahagian B - Sumber Manusia (Tenaga Pengajar)

Bahagian ini memberi tumpuan kepada latar belakang tenaga pengajar yang meliputi kelayakan akademik, pengalaman bekerja, rekod saman, latihan/kursus pengukuhan dan etika berpakaian semasa mengajar.

Bahagian C - Sumber Manusia (Staf Sokongan)

Bahagian ini pula khusus kepada latar belakang staf sokongan di IM tersebut yang merangkumi kelayakan akademik, pengalaman bekerja, rekod saman, latihan/kursus pengukuhan dan etika berpakaian.

Bahagian D - Kurikulum

Bahagian ini tertumpu kepada persepsi IM terhadap kurikulum/modul latihan dan pembelajaran pemanduan yang sedia ada.

Bahagian E - Kemudahan

Bahagian ini menjurus kepada pendapat IM terhadap kemudahan yang perlu ada di setiap institusi mereka. Kemudahan yang dimaksudkan adalah seperti bilik kuliah, simulator, litar (*driving circuit*), kenderaan yang digunakan untuk pembelajaran dan kemudahan-kemudahan lain (pusat sumber, kantin, laman web dan lain-lain).

Bahagian F - Calon Sekolah Memandu

Bahagian ini menekankan syarat-syarat pemilihan calon institut memandu dengan mengambil kira faktor usia, kesihatan dan rekod jenayah.

Bahagian G - Pengurusan

Bahagian ini memberi fokus kepada persepsi IM terhadap peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pihak berkuasa seperti Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pihak Pendaftar Syarikat dan lain-lain. Bahagian ini juga merangkumi sistem pengurusan pentadbiran dan kualiti perkhidmatan IM.

3.3 Kaedah Temubual

Beberapa pegawai penyelidik MIROS dihantar ke beberapa IM di setiap negeri serata Malaysia untuk menemui pihak pengurusan IM dan mengambil sampel gambar kemudahan yang disediakan oleh IM. Jumlah IM yang dilawati di setiap negeri ialah sepertiga daripada jumlah IM di dalam negeri tersebut. Pemilihan IM untuk lawatan ini telah dilakukan secara rawak dan berdasarkan kedudukan di kawasan bandar dan luar bandar. Pandangan pihak pengurusan untuk melicinkan operasi IM telah dikumpulkan untuk dinilai.

4.0 Hasil Kajian dan Perbincangan

Bahagian ini membenteng dan membincangkan hasil kajian daripada maklumbalas 105 IM daripada 166 jumlah IM (63%). Terdapat enam (6) bahagian utama iaitu:

- i. sumber manusia – tenaga pengajar;
- ii. sumber manusia – staf sokongan;
- iii. kurikulum;
- iv. kemudahan;
- v. calon institut memandu; dan
- vi. pengurusan.

Jadual terperinci iaitu Jadual B1 hingga Jadual G1 mengenai hasil kajian untuk semua enam bahagian terdapat pada Lampiran B-G. Perbincangan pada bahagian ini akan merujuk kepada jadual tersebut. Hasil kajian yang penting akan dibincangkan di bahagian ini.

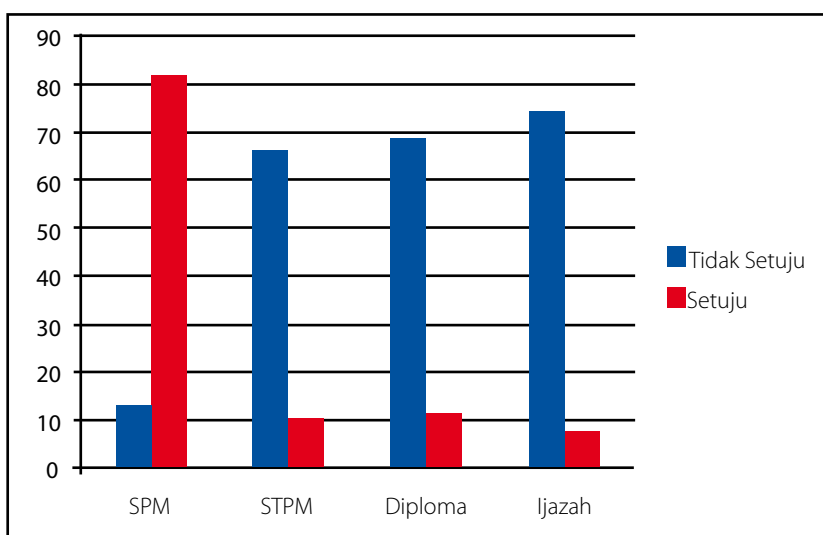
4.1 Sumber Manusia – Tenaga Pengajar

Bahagian ini dibahagi kepada lima kategori. Kategori tersebut adalah:

- i. kelayakan akademik;
- ii. pengalaman bekerja;
- iii. rekod saman;
- iv. latihan; dan
- v. etika berpakaian/pakaian seragam organisasi.

i. Kelayakan Akademik

Jadual B1 (rujuk pada Lampiran B) menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan kelayakan akademik tenaga pengajar. Hampir kesemua responden (89%) bersetuju bahawa pihak kerajaan perlu mengenakan syarat kelayakan minimum untuk pengambilan tenaga pengajar di institut memandu. Responden juga bersetuju (85%) bahawa kelulusan akademik merupakan syarat utama dalam pengambilan tenaga pengajar. Malah, 80% responden bersetuju bahawa kelulusan akademik tenaga pengajar turut menyumbang kepada pembentukan pemandu yang berhemah. Rajah 2 menunjukkan hasil kajian mengenai kelayakan akademik



Rajah 2 Kelayakan akademik minima

tenaga pengajar. Majoriti responden (82%) bersetuju bahawa tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan SPM sahaja. Namun demikian, responden yang bersetuju adalah rendah sekiranya minimum kelayakan akademik tenaga pengajar adalah STPM dan ke atas. Responden yang bersetuju dengan pernyataan bahawa tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan STPM adalah 10%, peringkat diploma 11% dan peringkat ijazah cuma 8%. Dapatan ini selari dengan keperluan JPJ dalam menetapkan syarat kelayakan akademik minimum memohon Sijil Pengajar Memandu (SPIM) (JPJ 2007) iaitu kelayakan SPM atau setaraf dengannya dan lulus mata pelajaran Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris.

ii. Pengalaman Bekerja

Jadual B2 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan pengalaman bekerja tenaga pengajar. 52% daripada responden bersetuju bahawa tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai pengalaman mengajar selama dua tahun di institut memandu. Responden juga bersetuju bahawa tenaga pengajar yang berpengalaman adalah lebih berkesan dalam teknik pengajaran (85%) dan adalah mustahak untuk mengambil tenaga pengajar yang berpengalaman untuk memastikan institut memandu bertahan dalam industri ini (69%). 68% responden bersetuju bahawa keutamaan untuk mengajar seharusnya diberikan kepada tenaga pengajar yang dapat melahirkan peratusan calon lulus yang tinggi.

iii. Rekod Saman

Jadual B3 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan rekod saman tenaga pengajar. 90% responden bersetuju dengan pernyataan bahawa tenaga pengajar mestilah tidak mempunyai rekod kesalahan trafik yang melibatkan kecacatan, kematian atau kes KEJARA. Mereka juga sangat bersetuju bahawa tenaga pengajar mestilah diingatkan supaya mengelak dari dikenakan saman demi menjaga nama baik institut memandu (96%) dan tenaga pengajar mestilah menerapkan budaya pemandu yang selamat (98%). 79% responden bersetuju bahawa tenaga

pengajar yang mempunyai rekod kesalahan trafik mestilah dikenakan tindakan disiplin oleh pihak pengurusan.

iv. Latihan

Jadual B4 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan latihan tenaga pengajar. Responden (77%) bersetuju bahawa tenaga pengajar hendaklah mengikuti kursus pengukuhan. Responden juga bersetuju (77%) bahawa tenaga pengajar perlu mengikuti kursus atau latihan pada peringkat yang lebih tinggi. Walau bagaimanapun, hanya separuh daripada responden (56%) yang bersetuju bahawa tenaga pengajar hendaklah mengikuti kursus pengukuhan sekurang-kurangnya lima hari dalam setahun.

Di samping itu, 73% responden bersetuju bahawa latihan untuk pengajar atau *instructor* (SM2) semasa yang disediakan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) adalah berkesan dalam melahirkan tenaga pengajar yang lebih cekap dan latihan *Qualified Test Instructor* (QTI) semasa yang disediakan oleh JPJ adalah berkesan (77%) dalam melahirkan tenaga pengajar yang lebih cekap.

v. Etika Berpakaian/Pakaian Seragam Organisasi

Jadual B5 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan etika berpakaian tenaga pengajar. Hampir kesemua responden (86%) bersetuju dengan pernyataan bahawa pelaksanaan pakaian seragam adalah wajib untuk semua tenaga pengajar.

4.2 Sumber Manusia – Staf Sokongan

Bahagian ini dibahagi kepada enam. Kategori tersebut adalah:

- i) kelayakan akademik;
- ii) pengalaman bekerja;
- iii) rekod saman;
- iv) latihan;
- v) etika berpakaian/pakaian seragam organisasi; dan
- vi) faedah dalam perkhidmatan.

i. Kelayakan Akademik

Jadual C1 (rujuk pada Lampiran C) menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan kelayakan akademik staf sokongan. 87% responden bersetuju bahawa kelulusan akademik merupakan syarat utama dalam pengambilan seseorang staf sokongan. Tambahan pula, 93% daripada responden yang menyokong pernyataan bahawa staf sokongan perlu memiliki kelayakan minimum sekurang-kurangnya SPM. 80% daripada mereka juga bersetuju bahawa pihak pengurusan atasan juga perlulah mempunyai tahap pendidikan yang lebih tinggi.

ii. Pengalaman Bekerja

Jadual C2 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan pengalaman staf sokongan. Dari aspek pengalaman bekerja, separuh daripada responden (64%) bersetuju bahawa staf IM yang diambil bekerja mestilah mempunyai pengalaman kerja yang berkaitan untuk memastikan kejayaan sesuatu organisasi. Namun, ada sebilangan kecil responden (21%) yang berpendapat bahawa pengalaman bekerja seseorang staf bukan merupakan faktor penting untuk memastikan kejayaan sesuatu organisasi. Namun, kebanyakan responden (85%) bersetuju bahawa staf yang berpengalaman adalah lebih berkemampuan dan berkesan dalam melaksanakan tugas berbanding yang lain.

45% responden menyokong bahawa staf sokongan mestilah mempunyai pengalaman kerja sekurang-kurangnya selama dua tahun. Walau bagaimanapun, ada sebilangan kecil responden (28%) yang tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut.

iii. Rekod Saman

Jadual C3 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan rekod saman staf sokongan. Dari segi rekod saman staf sokongan pula, 74% responden bersetuju bahawa staf sokongan mestilah tidak mempunyai rekod kesalahan trafik yang melibatkan kecacatan, kematian atau kes KEJARA. Tambahan pula, hampir kesemua responden (92%) yang bersetuju bahawa staf sokongan mestilah diingatkan supaya mengelak dari dikenakan saman

demikian menjaga nama baik IM dan hampir kesemua responden (97%) menyatakan staf sokongan mestilah menerapkan budaya pemanduan yang selamat.

Namun demikian, hanya separuh daripada responden (57%) yang bersetuju bahawa staf sokongan yang mempunyai rekod kesalahan trafik mestilah dikenakan tindakan disiplin oleh pihak pengurusan. Sebilangan kecil responden (20%) yang berpendapat bahawa staf sokongan yang mempunyai rekod kesalahan trafik tidak semestinya atau perlu dikenakan tindakan disiplin oleh pihak pengurusan.

iv. Latihan

Jadual C4 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan latihan staf sokongan. 73% responden bersetuju bahawa staf sokongan perlulah mengikuti kursus pengukuhan yang berkaitan dengan skop kerja mereka. Di samping itu, 81% responden juga bersetuju bahawa staf sokongan hendaklah mengikuti kursus yang dapat meningkatkan prestasi kerja mereka. 80% menyokong sepenuhnya sekiranya pihak pengurusan juga menyokong sepenuhnya dan menggalakkan staf sokongan untuk mengikuti kursus pengukuhan yang berkaitan.

Walau bagaimanapun, dari segi bilangan hari menjalani latihan dalam tempoh setahun, hanya separuh daripada responden (51%) yang bersetuju bahawa staf sokongan hendaklah mengikuti kursus pengukuhan yang berkaitan dengan skop kerja sekurang-kurangnya lima hari dalam setahun. 29% responden yang berpendapat bahawa bilangan hari menjalani latihan tersebut perlulah kurang dari lima hari dalam setahun. Ini berkemungkinan disebabkan oleh kekurangan staf dalam organisasi tersebut. Ketiadaan staf ketika mengikuti latihan akan mendatangkan masalah kepada pengurusan kerana tiada staf gantian yang berpengalaman dan mampu menjalankan tugas.

v. Etika Berpakaian/Pakaian Seragam Organisasi

Jadual C5 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan etika berpakaian staf sokongan. 76% responden bersetuju bahawa pakaian seragam adalah wajib untuk semua staf sokongan. Secara tidak langsung, 81% responden bersetuju bahawa pakaian seragam melambangkan profesionalisme sebagai staf dalam sesebuah organisasi. 91% responden juga bersetuju bahawa etika berpakaian adalah bagus dalam meningkatkan imej sesebuah institut memandu.

vi. Faedah dalam Perkhidmatan

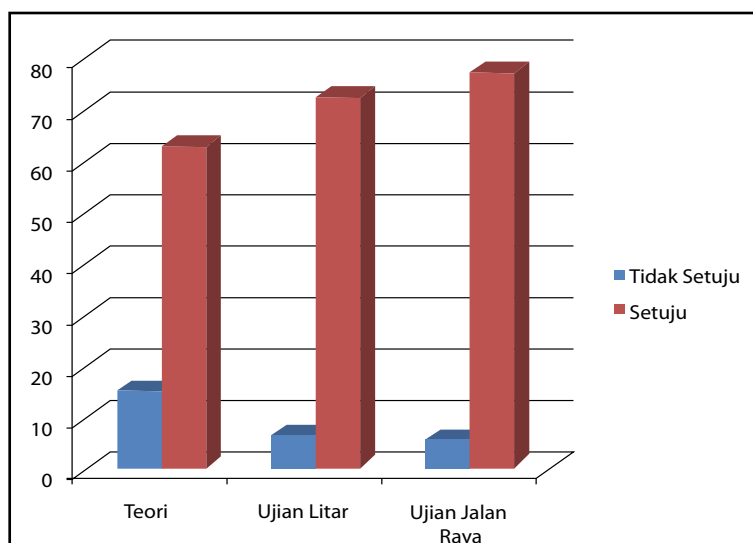
Jadual C6 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan faedah dalam perkhidmatan staf sokongan. 87% responden bersetuju dengan pernyataan bahawa pihak pengurusan seharusnya menyediakan kemudahan perubatan dan faedah lain untuk semua staf di dalam organisasi tersebut. 84% responden juga menyokong sepenuhnya penggunaan Penunjuk Prestasi Utama (*KPI – Key Performance Indicator*) dapat membantu meningkatkan tahap kecekapan staf bekerja. Hampir keseluruhan (95%) bersetuju bahawa semua staf perlulah dinilai dan diberi penghargaan oleh pihak pengurusan.

4.3 Kurikulum

Merujuk kepada Jadual D1 (Lampiran D), 83% responden bersetuju bahawa kurikulum yang sedia ada perlu ditambah baik. 69% responden juga bersetuju bahawa kurikulum sedia ada berjaya mengeluarkan calon yang berdisiplin dan berhemah. 72% responden juga bersetuju bahawa kadar kelulusan pertama calon adalah penting sebagai petunjuk prestasi IM. Kadar kelulusan calon bagi ujian teori, bahagian 2 (ujian dalam litar) serta bahagian 3 (ujian jalan raya) juga penting dalam petunjuk prestasi IM dengan jumlah responden bersetuju masing-masing ialah 63%, 73% dan 78% seperti ditunjukkan di Rajah 3. Ini menunjukkan bahawa kadar kelulusan pertama calon adalah sesuatu yang penting dalam mengukur prestasi sesebuah IM itu.

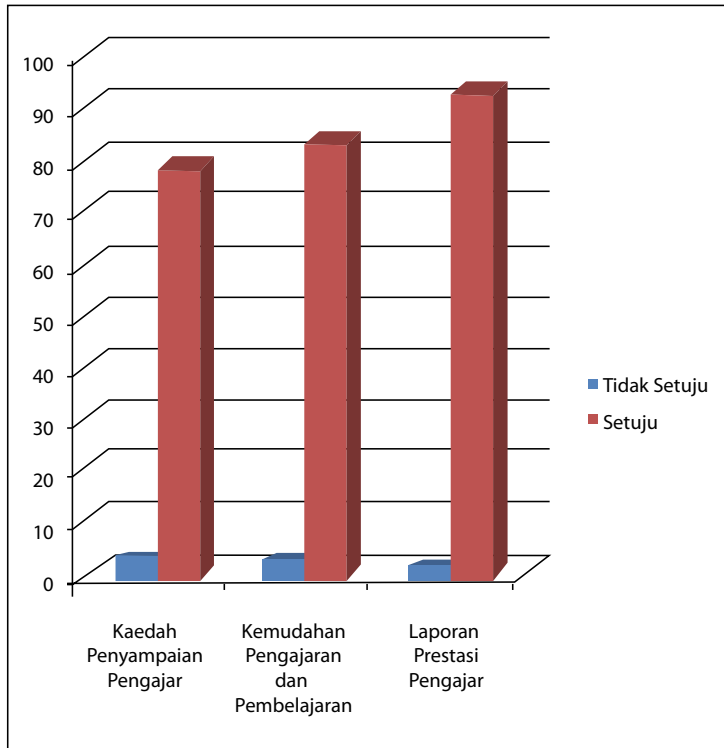
Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

52% responden bersetuju dengan pernyataan bahawa calon dalam tempoh percubaan (P) perlu menghadiri semula dan lulus kursus teori dan ujian amali oleh QTI di IM sebelum diberi lesen *Competent Driving licence* CDL. Di samping itu, hanya 45% daripada responden yang bersetuju bahawa pemantauan bilangan saman yang diperolehi oleh calon dalam tempoh percubaan (P) perlu dilaksanakan oleh IM dengan bantuan JPJ.



Rajah 3 Peratus kadar kelulusan calon institut memandu dalam ujian praktikal pada kali pertama

81% responden bersetuju bahawa calon perlu menilai kaedah penyampaian pengajar mereka dan 85% bersetuju calon perlu menilai kemudahan pengajaran dan pembelajaran yang disediakan oleh IM. Penilaian berterusan daripada calon membolehkan IM menambah baik mutu pengajaran dan pembelajaran yang diberikan kepada calon mereka. 95% responden bersetuju bahawa laporan prestasi pengajar adalah penting dalam petunjuk prestasi IM seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 4.



Rajah 4 Peratus penilaian calon

Selain itu, 94% responden bersetuju IM perlu memastikan calon mempunyai sikap pemanduan yang berhemah dan berdisiplin semasa proses pra-ujian dan 95% bersetuju calon IM perlu mencapai tahap amalan pemanduan yang baik.

4.4 Kemudahan

Bahagian ini dibahagi kepada lima kategori. Kategori tersebut adalah:

- i) bilik kuliah;
- ii) *simulator*;
- iii) litar (*driving circuit*);
- iv) kenderaan; dan
- v) kemudahan lain.

i. Bilik Kuliah

Jadual E1 (rujuk pada Lampiran E) menunjukkan hasil kajian yang berkaitan kemudahan bilik kuliah. 94% responden bersetuju bahawa bilik kuliah perlu dilengkapi kemudahan audio visual yang mencukupi, 98% menyatakan bilik kuliah perlu mempunyai had maksimum kapasiti tempat duduk dan 97% menyatakan perlu ada penghawa dingin. Walau bagaimanapun, hanya 65% responden bersetuju bahawa bilik kuliah perlu dilengkapi audio visual terkini.

ii. Simulator

Jadual E2 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan simulator dan bahan pengajaran. 69% responden bersetuju bahawa bahan pengajaran perlu disediakan untuk semua calon tetapi 36% responden tidak pasti bahawa simulator pemanduan perlu disediakan oleh semua IM.

iii. Litar (*Driving Circuit*)

Jadual E3 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan litar. Hampir semua responden iaitu 98% bersetuju bahawa litar perlu memenuhi spesifikasi JPJ manakala semua responden bersetuju bahawa litar perlu sentiasa disenggara dan berada dalam keadaan baik. Hanya sebilangan kecil responden iaitu 74% yang bersetuju bahawa bilangan litar mesti bersesuaian dengan bilangan calon.

iv. Kenderaan

Jadual E4 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan kenderaan. Hampir semua responden bersetuju kenderaan untuk pengajaran perlulah sentiasa disenggara (99%), kenderaan untuk pengajaran perlu mencukupi untuk semua calon (99%) dan hanya kenderaan milik penuh IM (bukan disewa) boleh digunakan untuk tujuan operasi IM (90%). Walau bagaimanapun, 41% responden tidak bersetuju IM perlu menyediakan kereta pelbagai model (*saloon*).

v. Kemudahan Lain

Jadual E5 menunjukkan hasil kajian yang berkaitan kemudahan lain. Responden tidak pasti (41%) bahawa pusat sumber perlu disediakan oleh IM. Majoriti responden bersetuju bahawa kantin/kafeteria perlu disediakan oleh IM (98%), kantin perlu menyediakan makanan yang sesuai untuk semua calon (97%) serta waktu mula berurus niaga bagi kantin mestilah sama dengan waktu pejabat IM (90%).

Semua responden bersetuju bahawa surau, tandas yang bersih dan mencukupi perlu disediakan oleh IM manakala kemudahan asas yang lengkap (seperti kerusi, meja dan komputer) perlu disediakan di pejabat pentadbiran. Selain itu, tempat parkir percuma yang mencukupi juga perlu disediakan (94%).

68% responden bersetuju bahawa laman sesawang (*website*) perlu disediakan oleh IM untuk menghebahkan aktivitinya. 66% responden juga bersetuju bahawa IM perlu menyediakan kemudahan untuk golongan orang kurang upaya (OKU). Selain itu, 99% responden bersetuju IM perlu menyediakan kemudahan keselamatan dan 85% bersetuju bahawa kemudahan latihan serta pengajaran untuk calon belajar memandu bagi semua kelas lesen memandu perlu disediakan oleh IM.

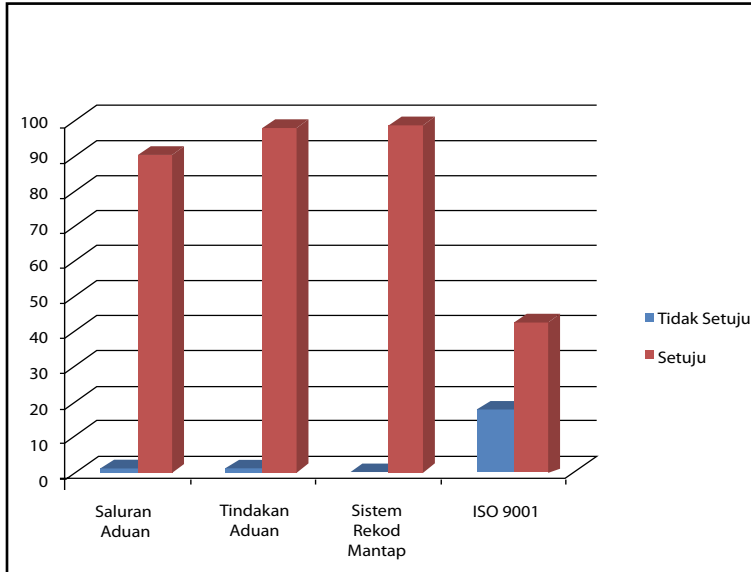
4.5 Calon Institut Memandu

Jadual F1 (rujuk pada Lampiran F) menunjukkan hasil kajian yang berkaitan calon Institut Memandu. Hanya 57% responden bersetuju bahawa had usia maksimum mesti ditetapkan untuk calon memandu, contohnya 70 tahun. Selain itu, 76% responden juga bersetuju calon yang terbukti menghidap penyakit tertentu dilarang memohon sebagai calon memandu dan 93% responden bersetuju calon lembam harus diberi perhatian lebih. Hanya 47% responden bersetuju calon yang mempunyai rekod jenayah serius dilarang memohon sebagai calon memandu. Walau bagaimanapun, terdapat 10% responden kurang bersetuju jika calon buta huruf dilarang memohon sebagai calon memandu.

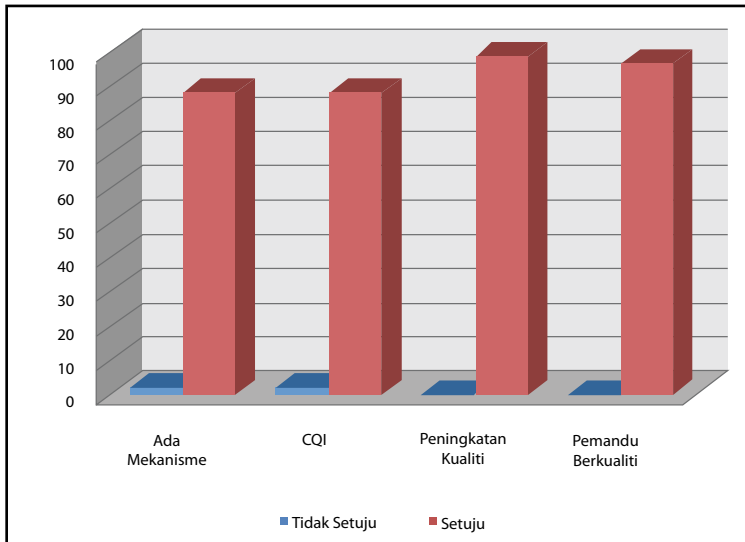
4.6 Pengurusan

Jadual G1 (rujuk pada Lampiran G) menunjukkan hasil kajian yang berkaitan dengan pengurusan. Responden bersetuju bahawa peraturan JPJ (70%), Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) (71%), Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) (79%), Pihak Pendaftar Syarikat (ROC) (86%) adalah mudah untuk diikuti. Rajah 5 menunjukkan 90% responden bersetuju bahawa IM perlu ada saluran aduan dari calon dan orang awam. 98% bersetuju IM perlu mengambil tindakan atas setiap aduan yang diterima, 99% bersetuju IM perlu mempunyai sistem rekod yang mantap supaya mudah diurus. Hanya 43% responden bersetuju IM perlu mempunyai pengiktirafan pengurusan kualiti ISO 9001.

Rajah 6 menunjukkan 89% responden bersetuju bahawa IM perlu mempunyai dan melaksanakan beberapa mekanisme untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan. 88% bersetuju IM perlu melaksanakan peningkatan berkualiti (CQI) untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan. 99% bersetuju peningkatan kualiti perkhidmatan adalah penting untuk IM kekal dalam industri. 97% responden bersetuju peningkatan kualiti perkhidmatan adalah penting juga untuk melahirkan pemandu yang berkualiti. Hanya sebilangan kecil responden iaitu 33% setuju bahawa IM perlu mendapatkan bilangan calon minimum untuk jangka masa tertentu yang dipersetujui oleh pihak kerajaan sebagai syarat untuk terus beroperasi.



Rajah 5 Cadangan penambahbaikan sistem aduan dan dokumentasi IM



Rajah 6 Cadangan penambahbaikan kualiti perkhidmatan IM

4.7 Hasil Temubual

Di samping hasil dari borang soal selidik, terdapat juga hasil dari temubual. Beberapa orang penyelidik telah melawat dan menemubual pihak pengurusan Institut Memandu di seluruh Malaysia. Bilangan yang dilawati adalah sebanyak 56 buah IM. Hasil daripada temubual boleh dibahagi kepada beberapa isu seperti berikut:

i. Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)

Beberapa isu berkaitan dengan JPJ telah diketengahkan, salah satu isu yang sering diperkatakan oleh IM adalah perlu wujud hubungan dua hala di antara JPJ dan IM. Kurikulum yang sedia ada juga perlu disemak dan ditambah baik. Cadangan lain adalah seperti menyediakan manual untuk pengajar dan penguji, menyeragamkan dan menguatkuasakan litar latihan serta litar ujian tanpa pengecualian. Ini boleh dianggap sebagai kaedah mengikut arahan ataupun *prescriptive based*.

ii. Pengajar

Salah satu cadangan ialah kualiti pengajar perlu diambil kira dari segi kelulusan akademik dan juga pengalaman mengajar. Seterusnya, pengajar hendaklah dilatih dan dinilai secara berterusan. Satu sistem latihan *Training of Trainers* (TOT) perlu diwujudkan.

iii. Institut Memandu

Terdapat cadangan supaya yuran latihan ditentukan oleh IM sendiri. Di samping itu, kenderaan yang digunakan untuk latihan dan ujian perlu kepelbagaian dan tidak khusus kepada satu-satu jenis kenderaan sahaja (contoh: tidak hanya menggunakan kereta Perodua Kancil sahaja).

iv. MIROS

Terdapat cadangan supaya MIROS memainkan peranan sebagai “moderator” antara pihak-pihak yang berkepentingan dalam industri latihan pemanduan. Menjalankan penggredan terhadap IM dan memberi pengiktirafan kepada IM yang menunjukkan prestasi baik.

v. Persatuan-persatuan institut latihan memandu

Perlu diberi peranan yang lebih untuk membantu kerajaan dalam usaha menambah baik perkhidmatan yang diberikan oleh institusi latihan memandu.

4.8 Perbincangan

i. Pengajar dan Staf Sokongan

Hasil daripada keputusan borang soal selidik, beberapa isu telah dibincangkan dengan lebih terperinci. Dari aspek kelayakan akademik, IM bersetuju bahawa kelulusan akademik tenaga pengajar memainkan peranan penting dalam kriteria pengambilan seseorang tenaga pengajar dan pembentukan pemandu yang berhemah. Walau bagaimanapun, keputusan yang diterima tidak selari dengan pandangan tersebut yang mana kebanyakan daripada mereka tidak bersetuju dengan kelayakan akademik pengajar lebih tinggi daripada SPM. Ini disebabkan oleh kebanyakan tenaga pengajar di IM memiliki kelayakan yang sedemikian.

Pengalaman bekerja dalam bidang pemanduan di institut memandu juga merupakan antara elemen penting yang perlu diambil kira dalam pengambilan seseorang tenaga pengajar. Seseorang tenaga pengajar yang mempunyai banyak pengalaman bekerja sering dikaitkan dengan memiliki tahap kecekapan pemanduan dan pengetahuan yang tinggi berbanding dengan yang lain. Mereka lebih mengetahui dan memahami selok-belok terperinci dalam bidang yang diceburi.

Keseluruhannya, pihak IM bersetuju pengalaman bekerja adalah satu kriteria penting untuk melahirkan pemandu yang berhemah.

Rekod saman dalam melakukan sesuatu kesalahan trafik perlu diberikan penekanan dan perhatian yang serius. Ini adalah kerana tenaga pengajar merupakan model atau teladan yang perlu dicontohi oleh calon IM dari aspek pemanduan berhemah. Tenaga pengajar yang beretika dan berdisiplin ketika memandu akan lebih dihormati dan disegani dalam masyarakat. Majoriti responden bersetuju bahawa tenaga pengajar di IM tidak dibenarkan mempunyai sebarang rekod kesalahan trafik. Jika seseorang tenaga pengajar tidak mempunyai sebarang saman, ia akan dapat memberi contoh dan pengaruh yang baik kepada calon IM supaya tidak melakukan sebarang kesalahan jalan raya apabila mempunyai lesen memandu kelak.

Latihan dan pembangunan adalah meliputi semua pengalaman pembelajaran yang disediakan khususnya kepada pekerja untuk mencapai objektif atau matlamat sesebuah organisasi. Aktiviti latihan adalah termasuk program pembangunan, program latihan secara formal dan program latihan di dalam organisasi secara tidak formal. Pengalaman pembelajaran perlulah berkaitan dengan kerja hakiki, rutin seharian dan tugas yang diberikan. Pekerja merupakan modal insan yang amat penting dan perlulah diberi latihan. Tenaga pengajar perlulah cekap dalam kerja seharian, mempunyai pengetahuan yang luas dan kemahiran dalam mengajar pelajar, kemahiran komunikasi yang baik dan mempunyai kualiti dan keperibadian yang baik. Kesemua elemen yang dinyatakan di atas perlulah dititikberatkan dengan menyediakan latihan yang bersesuaian kepada tenaga pengajar.

Hasil daripada kajiselidik, pihak responden menyatakan bahawa latihan SM2 dan QTI yang disediakan oleh JPJ adalah berkesan. Walau bagaimanapun, hasil daripada sesi temubual IM menyatakan bahawa latihan SM2 dan QTI yang diberikan oleh JPJ adalah tidak mencukupi untuk melahirkan tenaga pengajar yang berkualiti. Pakaian seragam melambangkan profesionalisme sebagai tenaga pengajar. Selain itu, tenaga pengajar juga dapat

dibezakan melalui etika berpakaian berbanding dengan staf yang lain.

Daripada hasil kajian, dapat dilihat bahawa dapatan untuk staf sokongan tidak jauh bezanya dengan tenaga pengajar, iaitu mereka perlu diberi peluang penambahbaikan untuk meningkatkan tahap profesionalisme mereka.

ii. Kurikulum

IM bersetuju bahawa kadar kelulusan pertama calon dalam ujian teori, litar dan jalan raya adalah penting sebagai petunjuk prestasi pelaksanaan kurikulum di IM. Walau bagaimanapun, IM tidak menyokong sepenuhnya dalam memantau bilangan saman yang diperolehi oleh calon semasa tempoh percubaan (P) walaupun dengan bantuan JPJ. Selain itu, IM juga tidak menyokong sepenuhnya calon yang masih dalam tempoh percubaan (P) perlu menghadiri semula dan lulus kursus teori serta ujian amali oleh QTI di IM sebelum diberi lesen CDL. IM bersetuju bahawa prestasi pengajar perlu dinilai oleh calon dan laporan penilaian tersebut adalah penting untuk menjadi petunjuk yang baik dalam pelaksanaan kurikulum.

iii. Kemudahan

Mutu perkhidmatan IM boleh dinilai melalui kemudahan bilik kuliah yang disediakan. Sesebuah IM yang bagus akan menyediakan kemudahan terbaik bagi calon mereka. Melalui kajiselidik ini, IM bersetuju bahawa bilik kuliah perlu dilengkapi kemudahan seperti audio visual yang mencukupi dan terkini serta mempunyai had maksimum kapasiti tempat duduk berhawa dingin.

Litar adalah elemen paling penting dalam pembentukan sesebuah IM. Jika litar yang disediakan oleh IM tidak disenggara dengan baik maka ini akan menyukarkan proses pembelajaran praktikal untuk calon. IM juga bersetuju bahawa litar perlu memenuhi spesifikasi JPJ, perlu disenggara dengan baik dan perlu bersesuaian dengan bilangan calon. Selain itu, kenderaan

juga perlu disenggara dan perlu mencukupi untuk semua calon. Daripada hasil temubual, pihak IM berkata keperluan kemudahan yang wajib adalah mudah untuk dipenuhi oleh IM.

IM juga bersetuju bahawa kemudahan-kemudahan lain seperti kantin/kafeteria, surau, tandas yang bersih, tempat parkir percuma dan kemudahan keselamatan seperti alat pemadam api perlu disediakan oleh semua IM. Walau bagaimanapun, IM tidak menyokong sepenuhnya untuk *simulator*, pusat sumber dan keperluan bagi menyediakan kereta pelbagai model.

iv. Calon IM

Untuk elemen calon IM, hasil kajiselidik menunjukkan bahawa IM bersetuju supaya calon yang terbukti menghidap penyakit tertentu dilarang memohon sebagai calon memandu (contoh penyakit sawan). IM juga bersetuju bahawa calon lembam harus diberi perhatian lebih. Walau bagaimanapun, IM tidak menyokong sepenuhnya supaya ada had maksimum untuk calon memandu, calon buta huruf tidak dibenarkan memohon sebagai calon memandu dan calon yang mempunyai rekod jenayah serius dilarang memohon sebagai calon IM.

v. Pengurusan

Untuk elemen pengurusan, IM bersetuju bahawa peraturan pihak JPJ, JKPP, Pihak Berkuasa Tempatan dan pihak Pendaftar Syarikat adalah mudah untuk diikuti. IM juga bersetuju bahawa perlu adanya saluran aduan dari calon dan orang awam serta setiap aduan yang diterima perlu diambil tindakan. IM mesti mempunyai sistem rekod yang mantap supaya mudah diurus dan mendapat pengiktirafan pengurusan kualiti ISO 9001.

Selain itu, IM bersetuju supaya mempunyai dan melaksanakan mekanisme untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan. IM mesti melaksanakan peningkatan kualiti berterusan (CQI) untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan. IM juga bersetuju bahawa peningkatan kualiti perkhidmatan adalah penting untuk IM terus kekal dalam industri dan melahirkan pemandu yang berkualiti.

Walau bagaimanapun, IM tidak bersetuju untuk mendapatkan bilangan calon minimum bagi jangka masa tertentu (contoh sebulan atau setahun) yang dipersetujui oleh pihak kerajaan sebagai syarat untuk terus beroperasi.

viii. Keseluruhan

Daripada perbincangan dapat disimpulkan bahawa elemen atau kriteria penting yang boleh digunakan untuk penggredan ialah seperti berikut beserta dengan peratus responden yang setuju:

- i. kelayakan akademik tenaga pengajar dan staf sokongan (85% dan 87%);
- ii. pengalaman bekerja tenaga pengajar (85%);
- iii. kadar kelulusan kali pertama calon dalam ujian teori, litar dan jalan raya (63%, 73% dan 78%);
- iv. kemudahan bilik kuliah dan litar memandu (94% dan 98%);
- v. saluran dari calon dan orang awam perlu disediakan (90%);
- vi. sistem rekod yang mantap (99%); dan
- vii. aktiviti peningkatan kualiti yang berterusan (CQI) (88%).

Dan kesemua kriteria ini boleh dikumpulkan kepada empat tajuk iaitu:

- 1) pengurusan;
- 2) pelajar dan pelaksanaan kurikulum;
- 3) tenaga pengajar dan staf pentadbiran; dan
- 4) kemudahan.

5.0 Kesimpulan

Secara kesimpulannya objektif kajian ini telah tercapai iaitu untuk menentukan kriteria dan sub kriteria yang sesuai untuk penggredan Institut Memandu. Penentuan kriteria adalah berdasarkan peratus persetujuan responden iaitu pihak IM sendiri melalui borang kajiselidik yang telah diedarkan dan sesi temubual yang telah dijalankan. Setelah mengenalpasti kriteria yang difikirkan sesuai, ahli kumpulan penyelidik telah membuat perbincangan lanjut mengenai sub kriteria yang perlu ada dalam setiap kriteria tersebut dengan mengambilkira hasil kajian dan juga pengalaman organisasi lain dalam menjalankan penilaian. Antara kriteria yang dicadangkan adalah terbahagi kepada empat termasuklah sub kriteria iaitu:

1) Pengurusan

- i. Pentadbiran
- ii. ISO 9001:2008
- iii. Kemudahan dan kebajikan staf
- iv. Pemegang syer
- v. Pelanggan / Calon memandu

2) Pelajar dan pelaksanaan kurikulum

- i. Kadar kelulusan pertama calon untuk ujian teori
- ii. Kadar kelulusan pertama calon dalam bahagian 2 (ujian dalam litar)
- iii. Kadar kelulusan pertama calon dalam bahagian 3 (ujian jalan raya)
- iv. IM memastikan silibus KPP dilaksanakan sepenuhnya
- v. IM memastikan penerapan nilai pemanduan berhemah dan selamat
- vi. IM menjalankan aktiviti tambahan untuk meningkatkan kemahiran teori dan praktikal

- vii. Sijil tamat belajar memandu
- viii. Nisbah (pelajar/pengajar) yang rendah
- ix. Perlindungan insurans pelajar

3) Tenaga pengajar dan staf pentadbiran

Tenaga Pengajar

- i. Kelulusan akademik
- ii. Pengalaman bekerja, pengalaman mengajar (penceramah KPP)
- iii. Saman
- iv. Latihan lanjutan
- v. Penilaian oleh calon

Staf Pentadbiran

- i. Kelulusan akademik
- ii. Pengalaman bekerja
- iii. Saman
- iv. Latihan

4) Kemudahan

- i. Litar
- ii. Bilik Kuliah
- iii. Kenderaan
- iv. Keselamatan
- v. Alat Bantu Pengajaran
- vi. Kemudahan Lain
- vii. Nilai Tambah

Melalui kriteria yang akan ditetapkan, IM dapat mengenalpasti kekuatan dan kelemahannya untuk penambahbaikan. IM juga boleh menyuntik unsur berdaya saing di kalangan mereka bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Penggredan IM juga perlu dilakukan secara berperingkat supaya kualiti perkhidmatan IM dapat ditingkatkan secara berterusan pada masa hadapan.

Rujukan

Engineering Accreditation Council (2007), *Engineering Programme Accreditation Manual*.

JPJ (Jabatan Pengangkutan Jalan) (2006), *Kurikulum pendidikan pemandu panduan pembelajaran*, Putrajaya, Malaysia.

JPJ (Jabatan Pengangkutan Jalan) (2007), *Syarat-syarat kelayakan memohon sijil pengajar pemandu (SPIM)*, Rujukan (149)JPJ/L(LM)122/5-T, 30 Julai 2007, Putrajaya, Malaysia.

Manirajan (2007), Driving schools and institutes to be graded, *The Sun*, 23 April.

Prados, JW, Petersen, GD & Lattuca, LR (2005), Quality assurance of engineering education through accreditation: the impact of engineering criteria and its global influence, *Journal of Engineering Education*, January: 165–184.

Sanserrick TM (2007), Recent developments in young driver education, training and licensing in Australia, *Journal of Safety Research*, 38: 237–244.

Lampiran A

Senarai Institut Memandu Seluruh Negara (sehingga 14 November 2009)

Johor

1. Akademi Latihan Memandu Penggaram Sdn. Bhd.
2. Akademi Memandu Tiram Jati Sdn. Bhd.
3. Akademi Memandu Wadah Mutiara Sdn. Bhd.
4. Akademi Memandu Mega Sdn. Bhd.
5. Akademi Memandu Mewah Sdn. Bhd.
6. Akademi Memandu Ngah Sdn. Bhd.
7. Akademi Memandu Tiram Jati Sdn. Bhd.
8. Institut Memandu Bentara Harung Sdn. Bhd.
9. Institut Memandu Long Life Safety Driving Center
10. Institut Memandu Bunga Raya Sdn. Bhd.
11. Institut Memandu Komuniti Dinamik Sdn. Bhd.
12. Institut Memandu Unified Voice Sdn. Bhd.
13. Johor Institut Memandu Asas JIMA
14. Kluang Safety Driving Center Sdn. Bhd.
15. Maxsafe Driving Instructing Centre Sdn. Bhd.
16. Prolofik Teknik Sdn. Bhd. (IMPRO)
17. Pusat Latihan Memandu Intensif Sdn. Bhd.
18. Pusat Latihan Memandu Mersing Sdn. Bhd.
19. Pusat Latihan Memandu Bandar Maharani Sdn. Bhd.
20. Pusat Memandu Latihan Berjaya
21. Pusat Memandu Ulu Tiram
22. Riakar Sdn. Bhd.
23. Syarikat Pusat Latihan Memandu Batu Pahat Sdn. Bhd.
24. Syarikat Pusat Latihan Memandu Segamat
25. Tangkak Driving Center Sdn. Bhd.

Kedah

1. Adilkap GSM Sdn. Bhd.
2. Arah Muara Sdn. Bhd
3. Institut Memandu Konsortium Villamaju Sdn. Bhd.
4. Institut Latihan Memandu Baru Sdn. Bhd.
5. Jimat Canggih Sdn. Bhd.
6. JV Cergas
7. Kunci Rimbun Sdn. Bhd.
8. Mustika Muhibah Sdn. Bhd.
9. Pakatan Latihan Memandu Daerah Baling Sdn. Bhd.
10. PBE Latihan Sekolah Memandu Sdn. Bhd.
11. Pusat Latihan Memandu KP Sdn. Bhd.
12. Pusat Latihan Memandu Mahsuri Sdn. Bhd.
13. Pusat Memandu Pendang Sdn. Bhd.

Kelantan

1. Akademi Latihan Memandu Darul Naim Sdn. Bhd.
2. Akademi Memandu Anda Sdn. Bhd.
3. Akademi Memandu Gua Musang Sdn. Bhd.
4. Akademi Memandu KIST Sdn. Bhd.
5. Akademi Memandu Tanah Merah-Jeli
6. Berhemat Kotaraya Sdn. Bhd.
7. Institut Memandu Machang Sdn. Bhd.
8. Institut Memandu Lamar Bakti Sdn. Bhd.
9. Institut Memandu TSSB Development Consortium Sdn. Bhd.
10. Institut Pemanduan Berhemat Yakin Pandu
11. Konsortium Memandu Sejati Erat Sdn. Bhd.

Kuala Lumpur

1. Akademi Pusat Memandu Berhemah (M) Sdn. Bhd.
2. Gabungan Skem (M) Sdn. Bhd.
3. Institut Memandu Nation Drive Wilayah Sdn. Bhd.
4. Institut Memandu Kenderaan Darat GPSM (IMKEDA) Sdn. Bhd.
5. Institut Memandu Megah Wangsa Sdn. Bhd.
6. Telatin Mewah Sdn. Bhd.

Melaka

1. Detik Erat Sdn. Bhd.
2. Malacca Safety Driving Centre Sdn. Bhd. (MSDC)
3. Pusat Memandu Zapcity Sdn. Bhd.
4. Semangat Intrajaya Sdn. Bhd.
5. SSDC Driving Academy Sdn. Bhd.

Negeri Sembilan

1. Akademi Memandu COTT Sdn. Bhd.
2. Akedemi Memandu Kuala Pilah Sdn. Bhd.
3. Akedemi Memandu Nilai Sdn. Bhd.
4. Empat Sempurna (M) Sdn. Bhd.
5. Institut Memandu Delta Mahsuri (M) Sdn. Bhd.
6. Institut Memandu PD Holdings Sdn. Bhd.
7. Inmaju Holdings Bhd.
8. Institut Memandu Arah Kencana Sdn. Bhd.
9. Nationdrive Seremban Bhd. (Formerly Attractive Circuit Sdn. Bhd.)

Pahang

1. Akademi Memandu Bera Expresstrack
2. Akademi Memandu Sistematik
3. Institut Memandu Ekonomi Ceria Sdn. Bhd.
4. Institut Memandu Konsortium PSMP Sdn. Bhd.
5. Institut Memandu Ray Pandu
6. Institut Memandu Sri Haja Holdings Sdn. Bhd.
7. Jelapang Teguh Sdn. Bhd.
8. Pusat Latihan Memandu Cermat Pahang Timur Sdn. Bhd.
9. Pusat Latihan Memandu Elit (ADILKAP) Sdn. Bhd.
10. Pusat Latihan Memandu Pekan Sdn. Bhd.

Perak

1. Akademi Memandu T. S. Perak Sdn. Bhd.
2. Citylpoh Sdn. Bhd.
3. Gabongan Sekolah Memandu (Hilir Perak) Sdn. Bhd.
4. Growth Plus Trading Sdn. Bhd.
5. Institut Memandu MK Mulia Sdn. Bhd.
6. Institut Memandu Nuri Sdn. Bhd.
7. Institut Memandu Tanjung Malim
8. Institut Memandu Intan Sdn. Bhd.

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

9. Institut Latihan Memandu Sepakat Bhd.
10. Institut Memandu Abad Canggih Sdn. Bhd.
11. Institut Memandu Naluri Jayakumar Sdn. Bhd.
12. Jaya Adilkap Driving Center Sdn. Bhd.
13. Konsortium Akademi Memandu Infosystem Sdn. Bhd.
14. Litar Sistem Adilkap Sdn. Bhd.
15. Mini Driving School Sdn. Bhd.
16. Pusat Latihan Memandu Batang Padang Sdn. Bhd.
17. Pusat Latihan Memandu Sektow Sdn. Bhd.
18. Pusat Latihan Memandu Wawasan Sdn. Bhd.
19. Pusat Memandu Sepakat (PK) Sdn. Bhd.
20. True Safety Driving Centre

Perlis

1. Ilmu Pandu Sdn. Bhd.
2. Institut Memandu IKMP (Perlis) Sdn. Bhd.

Pulau Pinang

1. Akademi Memandu Berjaya Sdn. Bhd.
2. I.D.I Driving Institute Sdn. Bhd.
3. Pusat Latihan Memandu Gabungan Usaha Maju Sdn. Bhd.
4. Pusat Latihan Memandu Melati (NT) Sdn. Bhd.
5. Pusat Latihan Memandu Pinang Sdn. Bhd.
6. Pusat Latihan Pandu Cemerlang Sdn. Bhd.
7. Pusat Memandu Mutiara Sdn. Bhd.

Sabah

1. Akademi Memandu JSL Kota Marudu Sdn. Bhd.
2. Akademi Memandu Kota Belud Sdn. Bhd.
3. Akademi Memandu Pantai Barat Sdn. Bhd.
4. Akademi Memandu Ramah Sdn. Bhd.
5. Akademi Memandu Ranau
6. Akademi Memandu Sipitang Sdn. Bhd.
7. Api - Api Driving Centre
8. Gabungan Pemanduan Berhemat Sandakan Sdn. Bhd.
9. Institut Memandu Tawau Sdn. Bhd.
10. Interior Driving Academy Sdn. Bhd.
11. Khidmat Memandu Kinabalu Sdn. Bhd.
12. Pusat Memandu Jesselton Sdn. Bhd.

13. Pusat Memandu Selasih Ria
14. Sekolah Memandu Labuan Sdn. Bhd.
15. Winajasa Sdn. Bhd.

Sarawak

1. Akademi Memandu Bintulu Sdn. Bhd.
2. Akademi Memandu Budiman Sdn. Bhd.
3. Institut Memandu Batu Niah Sdn. Bhd.
4. Institut Memandu Cangiran
5. Institut Memandu City Miri Sdn. Bhd.
6. Institut Memandu Lawas Sdn. Bhd.
7. Institut Memandu Liamarc
8. Institut Memandu Miri Subis Sdn. Bhd.
9. Institut Memandu MKM
10. Institut Memandu Sarikei
11. Institut Memandu Sa-Vi Trans Sdn. Bhd.
12. Institut Memandu Siburan Sdn. Bhd.
13. Institut Memandu Sri Aman Sdn. Bhd.
14. Institut Memandu Wawasan Sibuan Sdn. Bhd.
15. Institut Memandu WJ Wego Sdn. Bhd.
16. Konsortium Memandu Kota Samarahan Sdn. Bhd.
17. Maju Jaya Sdn. Bhd.

Selangor

1. Akademi Memandu Gabungan Dunia Sdn. Bhd.
2. Akademi Memandu Indah Sabak Sdn. Bhd.
3. Akademi Memandu Shah Alam (M) Sdn. Bhd.
4. Akademi P.S. Samy Sdn. Bhd.
5. Automotive Centre of Excellence (ACE) Sdn. Bhd.
6. Excellence Automotive Driving Academy
7. Harmony Driving Academy Sdn. Bhd.
8. Institut Memandu Malayan Sdn. Bhd.
9. Institut Memandu Surfine Hitech
10. Institut Kemahiran Memandu Sepang (IKMAS) Sdn. Bhd.
11. Institut Memandu Asia Sdn. Bhd.
12. Mandu Cepak Hi-Tec Sdn. Bhd.
13. Metro Driving Academy
14. Perfect Driving Acedemy Sdn. Bhd.
15. Pusat Latihan Memandu Kenderaan Banting

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

16. Pusat Latihan Memandu Cemerlang Sdn. Bhd.
17. Pusat Latihan Memandu Kenderaan Klang Sdn. Bhd.
18. Pusat Latihan Memandu Shah Bandar Sdn. Bhd.
19. Rakan Ehsan Driving Academy Sdn. Bhd.
20. Safety Driving Centre (SEL) Sdn. Bhd.

Terengganu

1. Bintang Timur dan Utara Sdn. Bhd.
2. Ganda Semangat (ASIA)
3. Pakatan (Besut & Setiu) Sdn. Bhd.
4. PSM Academy (M) Bhd.
5. Sekolah Latihan Memandu Besut Sdn. Bhd.
6. Wimozad Sdn. Bhd.

Lampiran B

Sumber Manusia - Tenaga Pengajar

Jadual B1 Kelayakan akademik

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Pihak kerajaan perlu mengenakan syarat kelayakan minimum untuk pengambilan tenaga pengajar.	9.7	89.3	1.0
Kelulusan akademik merupakan syarat utama dalam pengambilan tenaga pengajar.	11.7	84.5	3.9
Kelulusan akademik tenaga pengajar turut menyumbang kepada pembentukan pemandu yang berhemah.	9.7	79.6	10.7
Tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan SPM.	13.6	81.6	4.9
Tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan STPM.	65.7	9.8	24.5
Tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan diploma.	69.3	10.9	19.8
Tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan ijazah.	74.3	7.9	17.8

Jadual B2 Pengalaman bekerja

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Tenaga pengajar mestilah sekurang-kurangnya mempunyai pengalaman mengajar selama 2 tahun di institut memandu.	29.0	52.0	19.0
Adalah mustahak untuk mengambil tenaga pengajar yang berpengalaman untuk memastikan IM bertahan dalam industri ini.	16.5	68.9	14.6
Tenaga pengajar yang berpengalaman adalah lebih berkesan dalam teknik pengajaran.	4.9	85.4	9.7
Keutamaan untuk mengajar seharusnya diberikan kepada tenaga pengajar yang dapat melahirkan peratusan calon lulus yang tinggi.	11.7	68.0	20.4

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

Jadual B3 Rekod saman

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Tenaga pengajar mestilah tidak mempunyai rekod kesalahan trafik yang melibatkan kecacatan, kematian atau kes KEJARA.	4.9	90.3	4.9
Tenaga pengajar yang mempunyai rekod kesalahan trafik mestilah dikenakan tindakan disiplin oleh pihak pengurusan.	7.8	78.6	13.6
Tenaga pengajar mestilah diingatkan supaya mengelak dari dikenakan saman demi menjaga nama baik institut memandu.	1.0	96.1	2.9
Tenaga pengajar mestilah menerapkan budaya pemanduan yang selamat.	1.9	98.1	0

Jadual B4 Latihan

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Tenaga pengajar hendaklah mengikuti kursus pengukuhan (<i>refresher course</i>).	5.8	76.7	17.5
Tenaga pengajar hendaklah mengikuti kursus pengukuhan (<i>refreshers course</i>) sekurang-kurangnya lima hari dalam setahun.	24.3	56.3	19.4
Tenaga pengajar perlu mengikuti kursus atau latihan pada peringkat lebih tinggi (<i>advanced course</i>).	5.9	76.5	17.6
Latihan SM2 semasa yang disediakan oleh JPJ adalah berkesan dalam melahirkan tenaga pengajar yang lebih cekap.	14.6	72.8	12.6
Latihan QTI semasa yang disediakan oleh JPJ adalah berkesan dalam melahirkan tenaga pengajar yang lebih cekap.	9.7	76.7	13.6

Jadual B5 Etika berpakaian / pakaian seragam organisasi

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Pelaksanaan pakaian seragam adalah wajib untuk semua tenaga pengajar.	4.9	86.3	8.8
Pakaian seragam melambangkan profesionalisme sebagai tenaga pengajar.	3.9	86.3	9.8
Tenaga pengajar dapat dibezakan melalui etika berpakaian berbanding dengan staf yang lain.	5.9	86.3	7.8

Lampiran C

Sumber Manusia - Staf Sokongan

Jadual C1 Kelayakan akademik

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Kelulusan akademik merupakan syarat utama dalam pengambilan staf sokongan.	3.9	87.4	8.7
Staf sokongan perlu memiliki kelayakan minimum SPM.	3.9	93.2	2.9
Pihak pengurusan atasan perlu mempunyai tahap pendidikan yang tinggi.	4.9	79.6	15.5

Jadual C2 Pengalaman bekerja

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Staf IM yang diambil bekerja mestilah mempunyai pengalaman kerja yang berkaitan untuk memastikan kejayaan sesuatu organisasi.	21.4	64.1	14.6
Staf yang berpengalaman adalah lebih berkemampuan dan berkesan dalam melaksanakan tugas berbanding yang lain.	4.9	84.5	10.7
Staf sokongan mestilah mempunyai pengalaman kerja sekurang-kurangnya selama 2 tahun.	28.2	44.7	27.2

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

Jadual C3 Rekod saman

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Staf sokongan mestilah tidak mempunyai rekod kesalahan trafik yang melibatkan kecacatan, kematian atau kes KEJARA.	9.7	73.8	16.5
Staf sokongan yang mempunyai rekod kesalahan trafik mestilah dikenakan tindakan disiplin oleh pihak pengurusan.	20.4	57.3	22.3
Staf sokongan mestilah diingatkan supaya mengelak dari dikenakan saman demi menjaga nama baik institut memandu.	4.9	92.2	2.9
Staf sokongan mestilah menerapkan budaya pemanduan yang selamat.	1.0	97.1	1.9

Jadual C4 Latihan

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Staf sokongan hendaklah mengikuti kursus pengukuhan (<i>refresher course</i>) yang berkaitan dengan skop kerja.	12.6	72.8	14.6
Staf sokongan hendaklah mengikuti kursus pengukuhan (<i>refresher course</i>) yang berkaitan dengan skop kerja sekurang-kurangnya lima hari dalam setahun.	29.1	50.5	20.4
Staf sokongan hendaklah mengikuti kursus yang dapat meningkatkan prestasi kerja.	7.8	80.6	11.7
Pihak pengurusan menggalakkan staf sokongan untuk mengikuti kursus pengukuhan yang berkaitan.	5.9	79.4	14.7

Jadual C5 Etika berpakaian / pakaian seragam organisasi

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Pakaian seragam adalah wajib untuk semua staf sokongan.	5.8	75.7	18.4
Pakaian seragam melambangkan profesionalisme sebagai staf.	5.8	80.6	13.6
Etika berpakaian adalah bagus dalam meningkatkan imej sesebuah institut memandu.	1.9	91.3	6.8

Jadual C6 Faedah dalam Perkhidmatan

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Pihak pengurusan seharusnya menyediakan kemudahan perubatan dan faedah lain untuk staf.	2.9	87.4	9.7
Penggunaan Petunjuk Prestasi Utama (KPI – <i>Key Performance Indicator</i>) dapat membantu meningkatkan tahap kecekapan staf berkerja.	1.0	83.5	15.5
Staf perlulah dinilai dan diberi penghargaan oleh pihak pengurusan.	0.0	95.1	4.9

Lampiran D

Kurikulum

Jadual D1 Kurikulum

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Kurikulum yang sedia ada perlu ditambahbaik.	2.9	82.5	14.6
Kurikulum yang sedia ada berjaya mengeluarkan calon yang berdisiplin dan berhemah.	6.8	68.9	24.3
Kadar kelulusan pertama calon adalah penting sebagai petunjuk prestasi IM.	9.7	71.8	18.4
Kadar kelulusan pertama calon untuk ujian teori adalah penting sebagai petunjuk prestasi IM.	15.5	63.1	21.4
Kadar kelulusan pertama calon dalam bahagian 2 (ujian dalam litar) adalah penting sebagai petunjuk prestasi IM.	6.8	72.8	20.4
Kadar kelulusan pertama calon dalam bahagian 3 (ujian jalan raya) adalah penting sebagai petunjuk prestasi IM.	5.8	77.7	16.5
Calon dalam tempoh percubaan (P) perlu menghadiri semula dan lulus kursus teori dan ujian amali oleh QTI di IM sebelum diberi lesen CDL.	22.3	51.5	26.2
Pemantauan bilangan saman yang diperolehi oleh calon dalam tempoh percubaan (P) perlu dilaksanakan oleh IM dengan bantuan JPJ.	27.2	44.7	28.2
Calon perlu menilai kaedah penyampaian pengajar mereka.	5.8	80.6	13.6
Calon perlu menilai kemudahan pengajaran dan pembelajaran yang disediakan oleh IM.	3.9	85.4	10.7
Laporan prestasi pengajar penting dalam petunjuk prestasi IM.	1.9	95.1	2.9
IM perlu memastikan calon mempunyai sikap pemanduan yang berhemah dan berdisiplin semasa proses pra-ujian.	1.0	94.2	4.9
IM perlu memastikan calon IM mencapai tahap amalan pemanduan yang baik.	1.0	95.1	3.9

Lampiran E

Kemudahan

Jadual E1 Bilik Kuliah

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Kemudahan di IM terhad kepada kemudahan pengajaran dan sokongan sahaja	20.8	52.5	26.7
Bilik kuliah perlu dilengkapi kemudahan audio visual yang mencukupi.	1.0	94.2	4.9
Bilik kuliah perlu dilengkapi kemudahan audio visual yang terkini.	9.7	65.0	25.2
Bilik kuliah perlu mempunyai had maksimum kapasiti tempat duduk.	1.9	98.1	0.0
Bilik kuliah perlu berhawa dingin.	0.0	97.1	2.9

Jadual E2 Simulator

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Bahan pengajaran perlu disediakan untuk semua calon.	13.7	67.6	18.6
Simulator pemanduan perlu disediakan oleh semua IM.	31.1	33.0	35.9

Jadual E3 Litar

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Litar perlu memenuhi spesifikasi JPJ.	0.0	98.0	2.0
Litar perlu sentiasa diselenggara dan berada dalam keadaan baik.	0.0	100.0	0.0
Bilangan litar perlu bersesuaian dengan bilangan calon	7.8	73.8	18.4

Jadual E4 Kenderaan

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Kenderaan untuk pengajaran perlulah sentiasa disenggara.	0.0	99.0	1.0
Kenderaan untuk pengajaran perlu mencukupi untuk semua calon.	0.0	99.0	1.0
Hanya kenderaan milik penuh IM (bukan disewa) boleh digunakan untuk tujuan operasi IM.	2.9	90.3	6.8
IM perlu menyediakan kereta pelbagai model (<i>saloon</i>).	41.2	24.5	34.3

Jadual E5 Lain-lain Kemudahan

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Pusat sumber perlu disediakan oleh IM.	19.6	39.2	41.2
Kantin/kafetaria perlu disediakan oleh IM.	0.0	98.1	1.9
Kantin perlu menyediakan makanan yang sesuai untuk semua calon.	0.0	97.1	2.9
Waktu buka kantin mesti sama dengan waktu pejabat di IM.	3.0	90.1	6.9
Surau perlu disediakan oleh IM.	0.0	100.0	0.0
Tandas yang bersih dan mencukupi perlu disediakan oleh IM.	0.0	100.0	0.0
Tempat parkir percuma yang mencukupi perlu disediakan.	1.0	94.1	4.9
Laman sesawang (<i>website</i>) perlu disediakan oleh IM untuk menghebahkan aktivitinya.	6.8	68.0	25.2
IM perlu menyediakan kemudahan untuk golongan OKU (<i>handicapped</i>).	3.9	65.7	30.4
IM perlu menyediakan kemudahan keselamatan (contoh: alat pemadam api dan sebagainya).	0.0	99.0	1.0
Kemudahan asas yang lengkap (contoh seperti kerusi, meja, kabinet fail dan komputer) perlu disediakan di pejabat pentadbiran.	0.0	100.0	0.0

Lampiran F

Calon Institut Memandu

Jadual F1 Calon Institut Memandu

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Had usia maksimum mesti ditetapkan untuk calon memandu (contoh: 70 tahun).	19.6	56.9	23.5
Calon yang terbukti menghidap penyakit tertentu dilarang memohon sebagai calon memandu (contoh: sawan/epilepsi).	3.9	75.5	20.6
Calon yang buta huruf dilarang memohon sebagai calon memandu.	71.8	10.7	17.5
Calon lembam (<i>slow learner</i>) harus diberi perhatian lebih.	1.9	93.2	4.9
Calon yang mempunyai rekod jenayah serius (contoh: kes bunuh, dadah, rompak dsb) dilarang memohon sebagai calon IM.	21.1	47.4	31.6

Lampiran G

Pengurusan

Jadual G1 Pengurusan

Pernyataan	Peratusan		
	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Pasti
Peraturan pihak JPJ adalah mudah untuk diikuti oleh IM.	11.7	69.9	18.4
Peraturan pihak Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) adalah mudah untuk diikuti oleh IM.	3.9	70.9	25.2
Peraturan Pihak Berkuasa Tempatan adalah mudah untuk diikuti oleh IM.	2.9	78.6	18.4
Peraturan Pihak Pendaftar Syarikat (ROC) adalah mudah untuk diikuti oleh IM.	0.0	86.4	13.6
IM perlu mendapatkan bilangan calon minimum untuk jangka masa tertentu (contoh sebulan atau setahun) yang dipersetujui oleh pihak kerajaan sebagai syarat untuk terus beroperasi.	49.0	33.3	17.6
IM perlu mengadakan saluran aduan dan orang awam.	1.0	90.2	8.8
IM perlu mengambil tindakan untuk setiap aduan yang diterima.	1.0	98.0	1.0
IM mesti mempunyai sistem rekod yang mantap supaya mudah diurus.	0.0	99.0	1.0
IM perlu ada pengiktirafan pengurusan kualiti ISO 9001.	17.8	42.6	39.6
IM mesti mempunyai dan melaksanakan mekanisme untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan.	2.0	88.2	9.8
IM mesti melaksanakan peningkatan kualiti berterusan (CQI) untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.	2.0	88.2	9.8
Peningkatan kualiti perkhidmatan adalah penting untuk IM kekal dalam industri.	0.0	99.0	1.0
Peningkatan kualiti perkhidmatan adalah penting untuk melahirkan pemandu yang berkualiti.	0.0	97.1	2.9



Laporan Penyelidikan

Pembangunan Kriteria Penggredan Institut Memandu di Malaysia

Designed by: Publications Unit, MIROS

MIROS
MALAYSIAN INSTITUTE OF ROAD SAFETY RESEARCH

Malaysian Institute of Road Safety Research

Lot 125-135, Jalan TKS 1, Taman Kajang Sentral
43000 Kajang, Selangor Darul Ehsan

Tel +603 8924 9200 **Fax** + 603 8733 2005

Website www.miros.gov.my **Email** dg@miros.gov.my

ISBN 978-983-44643-5-6



9 789834 464356