

TAHAP KEPUASAN DAN KEFAHAMAN IBU BAPA TERHADAP PERKHIDMATAN PROGRAM PENDIDIKAN KHAS INTEGRASI

(Parents Satisfaction and Understanding toward Special Education Integration Services Programme)

Nor Suhaila Husain^a, Mohd Mokhtar Tahar^b

^{ab}Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
e-mail : draislily79@gmail.com

Abstrak: Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan dan kefahaman ibu bapa tentang perkhidmatan Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI) di sekolah harian biasa. Tumpuan kajian adalah penerimaan sekolah, pelaksanaan program, guru pendidikan khas, bilik darjah, kemudahan dan latihan kemahiran yang disediakan. Kajian berbentuk tinjauan ini menggunakan borang soal selidik ke atas ibu bapa yang dikenalpasti boleh memberikan maklumat yang diperlukan bagi menjawab persoalan kajian yang dibentuk. Para peserta kajian ini terdiri daripada 30 orang ibu bapa murid-murid PPKI di Petaling Perdana. Semua peserta kajian yang dipilih menggunakan kaedah persampelan rawak. Dapatan kajian mendapati hampir 90% ibu bapa berpuas hati dengan perkhidmatan PPKI terhadap anak mereka. Ibu bapa yang bersetuju menyatakan kebanyakan perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan kehendak dan ketidakupayaan anak mereka. Maklumat ini adalah penting bagi setiap sekolah dalam mengembangkan dan membangunkan perkhidmatan yang ditawarkan. Melalui cara ini, ia boleh menambah baik kepada perkhidmatan sedia ada.

Kata kunci : Tahap kepuasan, Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI), Pelajar Pendidikan Khas, Ibu bapa

Abstract: The aim of this study was to determine the level of satisfaction and understanding of parents of Special Education Integration Programme services (PPKI) in ordinary schools. The focus of this study was on school admissions, programs, special education teachers, classrooms, facilities and skills available. This study used a survey method using a questionnaire distributed to parents who were identified as being able to respond to the questions that were formulated. The participants for this study included 30 parents of students in Special Education Integration Programme (PPKI) in the district of Petaling Perdana. All samples were selected using random sampling method based on the schools in the district of Petaling Perdana. The study found that nearly 90% of parents were satisfied with PPKI services provided for their child. These parents agreed that most of the services rendered were in accordance with the needs of their children. This information is important for each school to develop the services they offer and to make improvements to existing services.

Keywords: Level of satisfaction, Special Education Integration Programme, students, parents

PENDAHULUAN

Pendidikan khas adalah satu perkhidmatan dan kemudahan pendidikan yang disediakan untuk golongan berkeperluan khas, atau orang kelainan upaya. Individu yang tergolong dalam kategori berkeperluan khas merupakan mereka yang mengalami masalah penglihatan, masalah pendengaran, masalah pembelajaran, gangguan emosi dan tingkah laku, gangguan komunikasi (pertuturan dan bahasa), kecacatan fizikal, dan golongan pintar cerdas. Dalam sistem pengurusan sesebuah organisasi, kualiti merupakan satu fenomena yang mempunyai pengaruh besar terhadap organisasi tersebut. Menurut Lagrosen dan Lagrosesn (2003), pengurusan kualiti adalah dianggap sebagai konsep teori dan pengurusan pratikal kemudian barulah bidang kualiti perkhidmatan mula diberi perhatian. Pelanggan merupakan *co-productionist* dalam sistem perkhidmatan yang membekalkan input secara langsung dalam bentuk masa, tenaga berbentuk fizikal dan mental.

Setiap individu kelainan upaya dalam *Disabilities Education Improvement Act (IDEIA)* (2004), telah memberi peluang kepada ibu bapa untuk mengambil bahagian dengan sekolah-sekolah dalam menjalankan pelbagai strategi yang komprehensif untuk meningkatkan hasil pendidikan untuk anak-anak mereka.

Menurut Leyser & Kirk (2011) menyatakan bahawa kebanyakan ibu bapa berpuas hati dengan sistem persekolahan anak-anak mereka tetapi merasa bimbang tentang kesukaran berkomunikasi dan mutu perkhidmatan ibu bapa dengan pihak sekolah. Ini kerana, mereka merasa bimbang terhadap pengetahuan dan kemahiran guru-guru di program pendidikan khas dan menyebabkan anak-anak mereka terpinggir di dalam kelas.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dengan mengedarkan borang soal selidik ke atas ibu bapa yang dikenalpasti boleh memberikan maklumat yang diperlukan bagi menjawab persoalan kajian yang dibentuk. Seramai 30 orang ibu bapa dipilih secara rawak di sekolah sekitar Petaling Perdana. Data kuantitatif dianalisis menggunakan *Statiscal Packages for the Social Science (SPSS)* Versi 22. Data kuantitatif ini diringkaskan berdasarkan frekuensi dan peratus.

Indeks kepuasan pekhidmatan ini menggunakan kaedah pemarkahan berdasarkan skala likert 5 markah iaitu sangat setuju =5, setuju = 4, tidak pasti = 3, dan tidak setuju = 2 dan sangat tidak setuju =1. Cara pemberian markah atau skor bergantung kepada jenis sama ada positif atau negatif. Bagi item positif, jawapan berpuas hati diberi 5 markah, setuju 4 dan seterusnya, manakala bagi item negatif pula, jawapan sangat setuju diberi 1 markah, setuju 2 dan seterusnya.

Jadual 1: Cara Pemarkahan Indeks Kepuasan Perkhidmatan PPKI

Jawapan	Markah Item Positif	Markah Item Negatif
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak pasti	3	3
Tidak setuju	2	4
Sangat tidak setuju	1	5

DAPATAN KAJIAN

Profil Responden

Dalam bahagian ini membincangkan tujuh item yang berhubung dengan latar belakang responden.

Jadual 2 : Profil responden berdasarkan frekuensi dan peratus

Item	Pernyataan	Frekuensi	Peratus(%)	
Jantina	Lelaki	15	50	A n a l i s i s
	Perempuan	15	50	
Umur	30 tahun ke bawah	6	20	d a t a
	31 tahun - 40 tahun	14	46.7	
	41 tahun - 50 tahun	5	16.7	
	51 tahun ke atas	5	16.7	
Bangsa	Melayu	26	86.7	m e n g g u n a k a n
	Cina	3	10	
	India	1	3.3	
	Sabah&Sarawak	1	3.3	
	Lain-lain	0	0	
Pendapatan	Kurang RM1000	3	10	f r e k u e n s i
	RM1001 - RM3000	10	33.3	
	RM3001 - RM6000	14	46.7	
	RM6001 ke atas	3	10	
Tahap Pendidikan	Sekolah Rendah	4	13.3	
	Sekolah Menengah	16	53.3	
	Institusi Pengajian Tinggi	10	33.3	
Jenis Ketidakupayaan Anak	Penglihatan	1	3.3	
	Pertuturan	0	0	
	Pendengaran	0	0	
	Masalah Pembelajaran	24	80	
	Fizikal	2	6.7	
	Pelbagai	3	10	
Umur Anak	6 tahun - 9 tahun	9	30	
	10 tahun - 13 tahun	7	23.3	
	14 tahun - 17 tahun	11	36.7	
	18 tahun - 19 tahun	3	10	

dan peratus kerana ianya senang ditentukan. Jadual 2 menunjukkan demografi responden yang terlibat berdasarkan frekuensi dan peratus iaitu berdasarkan item jantina, umur ibubapa, bangsa, pendapatan, tahap pendidikan ibu bapa, tahap ketidakeupayaan anak dan umur anak.

Untuk mengenalpasti enam konstruk dalam mengukur tahap kepuasan dan kefahaman ibu bapa iaitu penerimaan sekolah, program yang dilaksanakan, guru pendidikan khas, bilik darjah, kemudahan yang disediakan dan kemahiran yang didapati.

Jadual 3: Hasil kajian terhadap enam konstruk dalam mengukur tahap kepuasan dan kefahaman ibu bapa berdasarkan frekuensi dan peratus

No.	PENERIMAAN SEKOLAH	STS		TS		TP		S		SS	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
A1	Warga sekolah menerima murid pendidikan khas dengan baik	0	0	0	0	1	3.3	20	66.7	9	30
A2	Anak saya diberi peluang menyertai aktiviti pembelajaran di sekolah	0	0	0	0	1	3.3	19	63.3	10	33.3
A3	Saya mudah berurusan dengan para pentadbir di sekolah	0	0	0	0	1	3.3	18	60	11	36.7
A4	Saya dapat bekerjasama dengan baik dengan pihak sekolah tentang pembelajaran anak saya	0	0	0	0	1	3.3	19	63.3	10	33.3
A5	Sekolah amat peka dan mengambil berat kebajikan pelanggan	0	0	0	0	3	10	20	66.7	7	23.3
A6	PPKI memberi layanan mesra kepada ibu bapa	0	0	0	0	1	3.3	22	73.3	7	23.3
A7	Mematuhi Piagam Pelanggan	0	0	0	0	3	10	22	73.3	5	16.7
A8	Sedia membantu menyelesaikan masalah dan aduan	0	0	0	0	3	10	17	56.7	10	33.3

No.	PROGRAM-PROGRAM YANG DILAKSANAKAN	STS		TS		TP		S		SS	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
B1	Saya diberi maklumat tentang Rancangan Pendidikan Individu (RPI)	0	0	0	0	4	13.3	20	66.7	6	20
B2	Saya terlibat dalam membantu program pendidikan khas di sekolah	0	0	2	6.7	8	26.7	15	50	5	16.7
B3	Aktiviti pembelajaran dapat menarik minat anak saya untuk datang ke sekolah	0	0	0	0	6	20	17	56.7	7	23.3
B4	Sekolah melibatkan saya dalam mesyuarat atau perjumpaan pdp	0	0	2	6.7	3	10	18	60	7	23.3
B5	Program pendidikan khas di sekolah ini mendapat kerjasama daripada pihak luar	0	0	0	0	8	26.7	14	46.7	8	26.7
B6	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan sekolah anak saya	0	0	2	6.7	2	6.7	17	56.7	9	30
B7	Saya sentiasa diberitahu oleh guru tentang aktiviti anak saya di sekolah	0	0	0	0	2	6.7	20	66.7	8	26.7
B8	Program yang dijalankan oleh sekolah melibatkan anak saya	0	0	0	0	5	16.7	17	56.7	8	26.7

No.	GURU-GURU PENDIDIKAN KHAS	STS		TS		TP		S		SS	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
C1	Guru Pendidikan Khas sentiasa membantu anak saya untuk kecemerlangan dalam pendidikan	0	0	0	0	3	10	21	70	6	20
C2	Guru membantu anak saya dalam meningkatkan pengurusan diri	0	0	0	0	3	10	19	63.3	8	26.7
C3	Guru sentiasa membantu anak saya dalam kecemerlangan kokurikulum	0	0	0	0	6	20	17	56.7	7	23.3
C4	Guru membantu anak saya dalam meningkatkan pergaulan dengan rakan-rakan	0	0	0	0	4	13.3	17	56.7	9	30
C5	Guru pendidikan khas menunjukkan teladan yang baik	0	0	0	0	2	6.7	18	60	10	33.3
C6	Guru sangat sabar ketika mengajar anak saya	0	0	0	0	5	16.7	15	50	10	33.3
C7	Guru pendidikan khas mesra pelanggan	0	0	0	0	6	20	15	50	9	30
C8	Memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat	0	0	0	0	4	13.3	17	56.7	9	30

Analisis berdasarkan persoalan kajian

No.	BILIK DARJAH	STS		TS		TP		S		SS	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
D1	Bilik darjah anak saya selesa	0	0	0	0	1	3.3	19	63.3	10	33.3
D2	Bilik darjah anak saya kemas dan menarik	0	0	0	0	1	3.3	19	63.3	10	33.3
D3	Kedudukan kelas anak saya sangat baik	0	0	0	0	4	13.3	16	53.3	10	33.3
D4	Bilik darjah mempunyai kemudahan perabot yang lengkap	0	0	0	0	4	13.3	18	60	8	26.7
D5	Bilik darjah terjamin dan selamat	0	0	0	0	2	6.7	19	63.3	9	30
D6	Menyediakan tanda arah yang membantu anak saya	0	0	0	0	8	26.7	15	50	7	23.3
D7	Bilik darjah anak saya berdekatan dengan kantin	0	0	3	10	1	3.3	20	66.7	6	20
D8	Bilik darjah anak saya mempunyai sistem pengudaraan yang baik	0	0	0	0	5	16.7	18	60	7	23.3

No.	KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN	STS		TS		TP		S		SS	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
E1	Kemudahan OKU terdapat di sekolah	0	0	2	6.7	5	16.7	20	66.7	3	10
E2	Anak saya dapat menggunakan pusat sumber sekolah	0	0	2	6.7	12	40	11	36.7	5	16.7
E3	Anak saya menerima Elaun Murid Khas (EMK)	0	0	0	0	3	10	17	56.7	10	33.3
E4	Mempunyai tandas OKU	0	0	1	3.3	7	23.3	15	50	7	23.3
E5	Sekolah anak saya mempunyai kemudahan makmal komputer	0	0	2	6.7	9	30	14	46.7	5	16.7
E6	Berkeupayaan memberi penjelasan/ maklumat dengan jelas tentang keupayaan anak saya.	0	0	0	0	8	26.7	15	50	7	23.3
E7	Mengedar risalah/ brosur/terbitan yang mudah difahami	0	0	1	3.3	7	23.3	16	53.3	6	20
E8	Waktu berurusan adalah mencukupi dan sesuai	0	0	0	0	4	13.3	21	70	5	16.7

No.	KEMAHIRAN YANG DIDAPATI	STS		TS		TP		S		SS	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
F1	Anak saya pandai mengurus diri	0	0	0	0	1	3.3	20	66.7	9	30
F2	Anak saya dibimbing untuk mematuhi peraturan di sekolah	0	0	0	0	1	3.3	23	76.7	6	20
F3	Kemahiran yang dipelajari oleh anak saya menjurus ke arah peluang kerjaya	0	0	1	3.3	10	33.3	12	40	7	23.3
F4	Anak saya dapat membaca dengan baik	0	0	4	13.3	10	33.3	12	40	4	13.3
F5	Anak saya dapat mengawal emosi dan tingkah laku	0	0	0	0	5	16.7	20	66.7	5	16.7
F6	Anak saya dapat berkomunikasi dengan baik	0	0	1	3.3	5	16.7	17	56.7	7	23.3
F7	Anak saya aktif bersukan	0	0	1	3.3	7	23.3	16	53.3	6	20
F8	Anak saya boleh bercakap dan memahami sesuatu perkara	0	0	0	0	6	20	18	60	6	20

Hasil analisis pertama menunjukkan hampir 90 peratus bersetuju terhadap penerimaan sekolah terhadap anak mereka dan hanya 10 peratus yang tidak pasti. Bagi konstruk kedua iaitu kepuasan dan kefahaman ibu bapa terhadap program yang dilaksanakan oleh sekolah, hampir 60 peratus setuju dan sangat setuju terhadap program yang dilaksanakan. Tetapi ada juga yang tidak

setuju iaitu 6 orang sahaja. Tahap kepuasan dan kefahaman terhadap guru pendidikan khas pula hampir 80 peratus yang setuju dan sangat setuju dan hanya 20 peratus yang tidak pasti. Bilik darjah yang sesuai dan selesa menyebabkan hampir 85 peratus bersetuju dan 15 peratus yang tidak pasti dengan keadaan bilik darjah anak mereka. Bagi kemudahan yang disediakan pula, ada juga ibu bapa yang tidak setuju iaitu hampir 7 peratus, 30 peratus tidak pasti, dan selebihnya

bersetuju terhadap kemudahan yang disediakan. Hasil analisis terakhir iaitu kemahiran yang disediakan, lebih kurang empat peratus ibu bapa tidak berpuas hati, 30 peratus tidak pasti dan 60 peratus yang bersetuju dengan kemahiran yang didapati oleh anak mereka.

PERBINCANGAN

Hasil kajian menunjukkan 90 peratus bersetuju terhadap tahap kepuasan dan kefahaman ibu bapa terhadap mutu perkhidmatan pendidikan khas integrasi di daerah Petaling Perdana, Shah Alam. Ini kerana kebanyakan PPKI telah menyediakan pelbagai program, kemudahan dan guru yang berkemahiran bagi mengajar dan membantu pelajar ini berdikari dan dapat menguruskan diri. Terdapat program seperti *Standing Community* yang menggabungkan kerjasama guru dan ibu bapa untuk mewujudkan satu suasana pembelajaran yang selesa dan kondusif. Selain itu juga, hasil jalinan antara guru dan ibu bapa dapat menyuarakan pendapat tentang hala tuju anak mereka selepas tamat belajar kelak melalui kemahiran yang diperaktikkan di sekolah seperti mempelajari asas masakan, bengkel menjahit, berkebun dan lain-lain lagi.

Ibu bapa dari peringkat sekolah rendah dan menengah juga berpuas hati terhadap keadaan bilik darjah anak mereka kerana sesuai dan selesa. Tetapi ada juga ibu bapa yang tidak berpuas hati kerana kelas anak mereka agak jauh dengan kantin.

Menurut Leyser & Kirk (2011) menyatakan bahawa kebanyakan ibu bapa berpuas hati dengan sistem persekolahan anak-anak mereka tetapi merasa bimbang tentang kesukaran berkomunikasi dan mutu perkhidmatan ibu bapa dengan pihak sekolah. Ini kerana, mereka merasa bimbang terhadap pengetahuan dan kemahiran guru-guru di program pendidikan khas dan menyebabkan anak-anak mereka terpinggir di dalam kelas. Terdapat sebilangan besar ibu bapa masih menyokong pendidikan anak-anak mereka di dalam persekitaran kelas pendidikan khas dan sebahagian ibu bapa juga menyatakan kebimbangan ibu bapa terhadap kemasukan anak mereka ke PPKI. Perkara ini disokong Una O'Connor (2007) di Ireland Utara yang menyatakan kebimbangan ini membawa kesan secara individu kepada pelajar itu sendiri.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Kesimpulan

Hasil kajian penyelidikan ini akan menjadi pemangkin kepada peningkatan dalam kerjasama antara ibu bapa dan sekolah, yang berkaitan dengan program dan perkhidmatan pendidikan yang disediakan dalam program pendidikan khas untuk kanak-kanak, dengan menyediakan input kepada Daerah Petaling Perdana melaksanakan kajian ini. Ia boleh menyediakan sekolah-sekolah lain peluang untuk melihat input ibu bapa dari kajian untuk menentukan apakah perubahan atau semakan perlu dibuat untuk meningkatkan kepuasan di kalangan ibu bapa pelajar dalam program pendidikan khas.

Cadangan

Melalui penyelidikan yang telah dijalankan di mana ibu bapa dikehendaki meningkatkan kualiti dalam proses perkhidmatan di sekolah untuk anak-anak mereka kurang upaya (Duncan, 2003; Johnson & Duffett, 2002; Lindsay & Dockrell, 2004; Russell, 2003; Spann, Kohler, & Soenksen, 2003). Ini kerana melalui pemahaman yang lebih baik daripada undang-undang mendapati keperluan yang besar di kalangan ibu bapa untuk maklumat tentang undang-undang pendidikan khas dan hak-hak ibu bapa dan pelajar. Keperluan untuk maklumat mengenai kriteria yang digunakan untuk mengenal pasti dan penempatan dalam pendidikan khas juga dikenal pasti.

Menurut kajian daripada Noridah (2003) pula, beliau menerangkan bahawa aspek perancangan merupakan fungsi pengurusan yang paling asas yang menjurus ke arah kejayaan sesuatu aktiviti atau perkhidmatan program. Apabila dilakukan dengan sempurna, ia merupakan salah satu titik tolak kepada keberkesanan pelaksanaan fungsi-fungsi lain. Setelah sesebuah organisasi seperti sekolah dikatakan sedang merancang apabila dia memikirkan bagaimana hendak menuju kepada pencapaian matlamat yang telah ditetapkan. Kualiti keputusan sesebuah organisasi seperti sekolah memainkan peranan penting untuk menentukan keberkesanan perancangan untuk kejayaan.

RUJUKAN

- Alkin, M. Freeman & Kasari C. 1999. Satisfaction and desire for change in educational placement for children with down syndrome perceptions of parent. *Remedial & Special Education*, May/June 99, Vol.20 Issues 3, p143.
- Abd. Razak Zakaria & Norani Mohd Salleh. 2011. Konteks Keluarga dan Hubungannya dengan Penglibatan Ibu Bapa dalam Pendidikan Anak-anak di Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan Malaysia* 36(1). 2011: 35-44.
- A. Ashraf, M. & Ibrahim, Y. 2009. Quality Education Management at Private Universities in Bangladesh: An Exploratory Study. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24, ms. 17-32

- Bruce, E., & Schultz, C. (2002). Non-finite loss and challenges to communication between parents and professionals. *British Journal of Special Education*, 29(1).
- Blue-Banning, M., Summers, J. A., Frankland, H. C., Nelson, L. L., & Beegle, G. (2004). Dimensions of family and professional partnerships: Constructive guidelines for collaboration. *Exceptional Children* 70, 167-184.
- Buysse, V., Skinner, D., & Grant, S. (2001). Toward a definition of quality inclusion: Perspectives of parents and practitioners. *Journal of Early Intervention*, 24(2), 146-161
- Bronfenbrenner, U. (Ed.). (2005). *Making human beings human: Bioecological perspectives on human development*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bahagian Pendidikan Khas, Kementerian Pendidikan Khas (KPM). (2014). Borang soal selidik kajian kepuasan ibu bapa terhadap perkhidmatan pendidikan khas.
- CCI Research Inc. (2014-2015). Stakeholder satisfaction with education in Alberta Parents of students with severe special needs survey.
- Dabkowski, D. M. (2004). Encouraging active parent participation in IEP team meetings. *Teaching Exceptional Children*, 36(3) 34-39.
- Downing, J. H., & Rebollo, J. (1999). Parents' perceptions of the factors essential for integrated physical education programs. *Remedial and Special Education*, 20(3), 152-159.
- Duhaney, L.M.G & Salend, S.J. (2000). Parental Perceptual Of Inclusive Educational Placements. *Remedial And Special Education* 21 (2), 121-128.
- Duncan, N. (2003). Awkward customers? Parents and provisions for special educational needs. *Disability & Society*, 18(3) 341-356.
- Elisabeth Livingstone. (2008). Parental perception of satisfaction and understanding of special education services. University Of North Texas.
- Epstein, J. L., Sonders, M. G., Simon, B. S., Salinas, K. C., Jansorn, N. R., & Van Voorhis, F. L. (2002). *School, family and community partnerships: Your handbook for action* (2nd ed.).
- Epstein, J. L. (2005). Attainable goals? The spirit and letter of the No Child Left Behind Act on parental involvement. *Sociology of Education*, 78(2), 179-182. Thousand Oaks, CA: Sage Publishing.
- Freeman, SFN, Alkin, MC & Kasari, CL. (1999). Satisfaction and desire for change in educational placement for children with down syndrome: Perceptions of parents. *Journal Issue: Remedial and Special Education*, 20(3) 05-01-1999.
- García, S. B., & Ortiz, A. A. (2006). Preventing disproportionate representation: Culturally and linguistically responsive prereferral interventions. *Teaching Exceptional Children*, 38(4), 64-68.
- Giordano, G. (2007). *American special education: A history of early political advocacy*. New York: Peter Lang Publishers.
- Gotzami, K. D. & Tsiotras G. D.. (2002). The True Motives behind ISO 9000 Certification: Their Effect on the Overall Certification Benefits and the Long Term Contribution Towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 19(2):15116
- Goldsmith, J., & Goldsmith, L. (1998). Physical management. In P. Lacey, & C. Ocvry. (Eds.), *People with profound and multiple learning disabilities*. London: David Fulton Publishers.
- Johari, R. (2007). Identifying what services need to be improved by measuring the library performance, *Malaysian journal of library and information science*, 12, m.s 35 – 53.
- Junaidah Mohamad & Nik Rosila Nik Yaacob^{2*}. (2013). A study on job satisfaction among special education teachers. *Asia Pacific Journal of Educators and Education*, Vol. 28, 103–115, 2013
- Kate Ridley-Moy. (2007). *Sure start children's centres parental satisfaction survey report and Annexes*. Department for Education and Skills.
- Lagrosen, S. & Lagrosen, Y. (2003). Management of service quality-differences in values, practices and outcomes. *Managing Service Quality* 13(5):370-381.
- Leiter, V. (2004). Parental activism, professional dominance, and early childhood disability. *Disability Studies Quarterly*, 24(2), 1-16.
- Lindsay, G., & Dockrell, J. E. (2004). Whose job is it? Parents' concerns about the needs of their children with language problems. *The Journal of Special Education*, 37(4) 225-235.
- Lovitt, T. C. & Cushing, S. (1999). Parents of youth with disabilities. *Remedial and Special Education*, 20(3), 134-142.
- Magi Educational Services. (2002). Parent satisfaction study. Longitudinal study of preschool special education in New York State.
- Mustafa, Z. et al (2007). Pengelasan Atribut Kualiti bagi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 3(1), ms. 149-159.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Reatiling* 64(1):12-40.
- Russell, F. (2003). The expectations of parents of disabled children. *British Journal of Special Education*, 30(3), 144-149.

- Seligman, M. & Darling, R. B. (2007). Ordinary families, special children (3rd ed.). New York: The Guilford Press.
- Singh, D. K. (2003). Let us hear the parents. *Journal of Instructional Psychology*, 30(2), 169-172.
- Wilkinson, C. Y., Ortiz, A. A., Robertson, P. M., & Kushner, M. I. (2006). English language learners with reading-related LD: Linking data from multiple sources to make eligibility determinations. *Journal of Learning Disabilities*, 39(2), 129-141.
- Wright, P. W. D., & Wright, P.D. (2006). From emotions to advocacy: The special education survival guide (2nd ed.). Hartfield, VA: Harbor House Law Press.
- Yell, M. L. (2005). *The law and special education* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-all, Inc.
- <http://www.rumahbelajar.web.id/kepuasaanpelanggandalam-bidang-pendidikan/>
- <http://www.moe.gov.my>
- http://escholarship.org/reader_feedback.html

