



JOJAPS

eISSN 2504-8457



Journal Online Jaringan Pengajian Seni Bina (JOJAPS)

Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan : Kajian Kes di Kolej Komuniti Kuala Terengganu

Aishah binti Liman¹, Zaimah binti Ismail² & Mohammad Hafiz bin Ahmad³

Kolej Komuniti Kuala Terengganu, Jalan Tengku Ampuan Mariam, 20200 Kuala Terengganu, Terengganu.

Abstract

Kemudahan yang lengkap, selesa dan selamat dalam sesebuah Institusi dapat memberi kepuasan serta memenuhi keperluan kepada pelanggan. Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar kolej komuniti Kuala Terengganu terhadap kemudahan yang disediakan di Kolej Komuniti Kuala Terengganu (KKKT). Kajian ini berbentuk kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif melalui borang soal selidik digunakan sebagai instrument dalam kajian ini dengan melibatkan 196 orang pelajar sebagai responden yang dipilih secara rawak daripada 5 program yang ditawarkan di Kolej Komuniti Kuala Terengganu. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti sejauhmana tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan oleh institusi daripada 5 program yang ditawarkan. Hasil analisis yang diperolehi menunjukkan purata skor min bagi tahap kepuasan pelajar bagi keseluruhan program adalah tinggi dengan skor min 4.02 dan sisihan piawai 0.84. Ini terbukti bahawa majoriti pelajar berpuas hati dengan kemudahan yang telah disediakan oleh pihak KKKT. Hasil dapatan kajian ini akan dijadikan sebagai input kepada pihak pengurusan untuk mendapatkan peruntukan kewangan bagi membuat penambahbaikan dan mempertingkatkan penyediaan kemudahan prasarana yang disediakan kepada pelajar dan memberi motivasi kepada pelajar secara tidak langsung dapat menaikkan enrolmen pengambilan pelajar baru ke KKKT.

© 2020 Published by JOJAPS Limited.

Kata kunci: kepuasan pelajar, kemudahan KKKT

¹* Aishah Liman. Tel.: +0129684313 ; fax: 096204200

E-mail address: aishah@kkktu.edu.my

²* Zaimah Ismail. Tel.: +0199804931 ; fax: 096204200

E-mail address: zaimah@kkktu.edu.my

³* Mohammad Hafiz Ahmad. Tel.: +01110108248 ; fax: 096204200

E-mail address: hafiz@kkktu.edu.my

1.0 PENGENALAN

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, Kemudahan merupakan sesuatu yang disediakan untuk faedah orang ramai. Kemudahan yang disalurkan adalah secara langsung atau tidak langsung. Maka kedua-dua faktor ini menjurus kepada tahap kepuasan pelajar terhadap sesuatu kemudahan yang harus mereka perolehi daripada mana-mana institusi pendidikan bagi mencapai visi kolej komuniti dalam menuju kearah menjadi peneraju Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional serta Hab Pembelajaran Sepanjang Hayat Menjelang 2025. Sesebuah institusi haruslah mengekalkan tahap kepuasan yang maksima bagi tujuan mengekalkan prestasi yang baik dan sentiasa berkualiti. Kemudahan merupakan keperluan asas yang perlu disediakan oleh sesuatu institusi pendidikan kepada pelajar yang dianggap sebagai pelanggan (W. Jaffar. W. N.et. al., 2005). Kemudahan yang perlu disediakan adalah seperti bilik kuliah/dewan kuliah/makmal/bengkel, perpustakaan, kafeteria, kemudahan asas dan surau. Penyediaan kemudahan juga perlu menitikberatkan ciri-ciri keselamatan dan keselesaan kepada pelajar.

Pelaksanaan Dasar standard-standard di bawah MS ISO 9001:2015, adalah berdasarkan kepada pendekatan proses. Sesebuah institusi atau agensi pendidikan perlu merancang dan menyediakan sumber- sumber serta melaksana proses-proses dalam Sistem Kualiti bagi menghasilkan produk atau perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan. Output sesuatu proses itu akan menjadi input kepada proses berikutnya dan perlu diurus sebagai satu sistem bagi mencapai objektif agensi (Panduan pelaksanaan MS ISO 9001:2015 dalam sektor awam, 2010). Keperluan bagi pengurusan atasan bagi melaksanakan penambahbaikan secara berterusan terhadap Sistem Kualiti turut diberi penekanan melalui pendekatan ini.

Menurut Kod Amalan Akreditasi (COPPA) Edisi 2, MQA Standard Kemudahan Fizikal 6.1.1, sejajar dengan garis panduan yang telah disediakan oleh pihak Malaysian Qualification Agency (MQA) Setiap program wajib mempunyai kemudahan fizikal dan sumber pendidikan yang mencukupi dan sesuai untuk memastikan penyampaian yang berkesan. Kemudahan fizikal wajib mematuhi undang-undang yang berkaitan, dan peraturan-peraturan kesihatan dan keselamatan.

Perpustakaan atau pusat sumber wajib mempunyai staf yang berkecualan dan menyimpan bahan rujukan terkini yang mencukupi untuk memenuhi keperluan program dan penyelidikan staf akademik dan pelajar. Keperluan ini termasuklah komputer yang sesuai dan bahanbahan rujukan maklumat serta medium rujukan digital. Peralatan dan kemudahan latihan wajib disediakan secukupnya bagi program yang berteraskan amali. Kemudahan dan persekitaran penyelidikan yang mencukupi dan sesuai wajib disediakan bagi program yang berteraskan penyelidikan dan program yang mempunyai komponen penyelidikan yang besar.

PPT wajib mempunyai satu dasar berhubung pemilihan dan penggunaan berkesan peralatan elektronik, jaringan dalaman dan luaran, dan caracara lain penggunaan teknologi maklumat serta komunikasi yang berkesan dalam sesuatu program. Ini termasuklah penyelarasan dengan perkhidmatan perpustakaan. Persekitaran ruang pengajaran dan pembelajaran (PdP) perlu melalui pengubahsuaian pembinaan kemudahan baru dan perolehan peralatan terkini yang sesuai dengan perkembangan dan perubahan mengikut arus pendidikan.

Sumber kemudahan perlu dikaji dari semasa ke semasa untuk menilai kualiti dan kesesuaiannya dengan perkembangan pendidikan dan latihan semasa. Pelajar perlu didedahkan teknik mencapai maklumat maklumat dari pelbagai media dan format seperti sumber internet. Segala kemudahan patut mesra pengguna kepada mereka yang memerlukan keperluan tertentu atau orang kurang upaya, Kod Amalan Akreditasi (COPPA) Edisi 2.

2.0 PENYATAAN MASALAH

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan oleh pihak KKKT sebagai institusi pendidikan. Penyediaan kemudahan yang lengkap dapat membantu setiap visi dan misi sesuatu institusi tercapai. Kemudahan yang berkait dengan proses penyampaian pengajaran dan pembelajaran (PdP) sangat dititikberatkan kerana kemudahan merupakan aset penting kepada pelajar.

3.0 OBJEKTIF KAJIAN

Dalam kajian ini, terdapat beberapa objektif yang ingin dicapai iaitu:

- 1.0 Mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan bilik kuliah/bengkel/makmal, perpustakaan, kafeteria, kemudahan asas dan surau
- 1.1 Membuat perbandingan antara kepuasan pelajar terhadap institusi mengikut program.

4.0 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan bagi menilai tahap kepuasan pelajar mengikut program bagi sesi Disember 2018 terhadap kemudahan yang disediakan oleh KKKT. Hasil kajian ini seterusnya akan dijadikan sebagai input yang penting kepada pihak pengurusan dalam merancang pelan tindakan yang efektif bagi memastikan fasiliti adalah di tahap yang memuaskan dan menjadi pemangkin kepada kecemerlangan pelajar dari pelbagai aspek.

5.0 SOROTAN KAJIAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan, A. Kahar, (2008). Oleh itu, pihak KKKT perlu konsisten dalam mengamalkan sistem pengurusan kualiti atau jaminan kualiti agar berterusan bagi membantu organisasi memiliki kelebihan bersaing dari segi kualiti dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Gotzami dan Tsiotras, 2002). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tahap di mana kehendak, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi yang menyebabkan terjadinya ulangan pembelian atau kesetiaan yang berlanjutan terhadap produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan oleh sesebuah organisasi (Band, 1991).

Ruang yang kondusif dan selesa kepada pelajar merupakan kemudahan yang sangat membantu pelajar dalam menikmati aktiviti pengajaran dan pembelajaran (PdP). Ruang bilik kuliah, bengkel dan makmal perlulah sesuai mengikut program dan mempunyai ciri-ciri yang selamat kepada pelajar agar proses PdP berjalan lancar. Kelengkapan dan peralatan di dalam setiap bilik kuliah, makmal dan bengkel perlu di selenggara agar mencapai objektif PdP.

Menurut Nurulhuda, Chai dan Fazli (2009), sebagai pusat inovasi, pengetahuan dan kebudayaan, perpustakaan mempunyai peranan penting dalam pendidikan sepanjang hayat rakyat. Perpustakaan merupakan tempat pengumpulan buku untuk pembacaan atau pembelajaran sebagai sumber tambahan bahan bacaan kepada pelajar bagi membantu meningkatkan pengetahuan bagi sesuatu program. Suasana yang selesa dan sistem pelaksanaan perpustakaan perlu sistematik agar mesra pengguna terutama kepada pelajar dan pensyarah.

Di Malaysia terdapat satu akta yang diluluskan iaitu Akta Makanan 1983 (Akta 281). Akta makanan 1983 dan Peraturan Makanan digubal untuk melindungi pengguna daripada amalan yang memudaratkan kesihatan terutamanya berkaitan dengan makanan. Dalam penyediaan makanan, layanan mesra pelanggan dan juga ruang yang selesa, bersih dan selamat juga penting bagi memberi kepuasan kepada pelanggan.

Kemudahan seperti tandas, ruang rehat dan sumber internet merupakan keperluan asas yang perlu disediakan oleh sesuatu institusi pendidikan. Dalam peredaran zaman generasi kini, internet merupakan sumber utama kepada pelajar bagi membantu pelajar meningkatkan ilmu dan maklumat tambahan untuk persediaan kuliah. Kemudahan asas seperti ini perlu relevan dan selaras dengan arus pendidikan abad ke-20 ini.

Ruang solat atau surau merupakan suatu ruang yang sangat penting kepada pelajar islam agar tidak meninggalkan kewajipan dalam beribadah di samping menuntut ilmu. Namun aspek kebersihan dan keselesaan perlu dititikberatkan agar tidak mengganggu ibadah seseorang serta memberi ruang kepada pelajar untuk berehat seketika sebelum menyambung perkuliahan seterusnya.

6.0 METODOLOGI

Skop Dan Batasan Kajian

Kaedah penyelidikan yang dijalankan untuk kajian ini adalah kaedah penyelidikan Deskriptif Tinjauan Sampel dan berbentuk kajian kuantitatif yang bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan di Kolej Komuniti Kuala Terengganu (KKKT) bagi sesi Disember 2018. Data yang diperolehi dikategorikan sebagai jenis kuantitatif kerana penganalisan data adalah menggunakan analisis skor min dan sisihan piawai. Penyelidikan deskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku, Mohd Majid Konting (2000). Kajian tinjauan sampel adalah tinjauan yang dilakukan terhadap sebahagian populasi yang dikaji dan sampel rawak digunakan bagi mewakili populasi yang dikaji.

Kajian ini dijalankan untuk mendapat maklumbalas terhadap tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan di KKKT. Seramai 196 orang responden yang dipilih secara rawak. Dengan merujuk kepada jadual Krejcie dan Morgan (1970), responden-responden kajian ini dipilih secara rawak berdasarkan jumlah populasi yang terdiri daripada 5 program yang terdiri daripada semester 1 hingga 3 iaitu Sijil Teknologi Senibina, Sijil Servis Kenderaan Ringan, Sijil Fesyen & Pakaian, Sijil Teknologi Pembinaan Bangunan dan Sijil Teknologi Elektrik telah diminta untuk mengisi borang soal selidik. Borang soal selidik yang diguna pakai sebagai kaji selidik kemudahan KKKT di dalam prosedur kualiti Pengendalian Maklumbalas Pelanggan (PRO). Jadual 1 di bawah menunjukkan pecahan responden bagi setiap program dengan menggunakan kaedah pesampelan secara rawak

Jadual 1: Pecahan responden mengikut program

Program	Jumlah Responden	Peratusan
Sijil Teknologi Senibina	38	19.4%
Sijil Servis Kenderaan Ringan	41	20.9%
Sijil Fesyen & Pakaian	39	19.9%
Sijil Teknologi Pembinaan Bangunan	39	19.9%
Sijil Teknologi Elektrik	39	19.9%
JUMLAH	196	100.0%

Borang Kaji Selidik

Borang soalselidik kini mengandungi 2 bahagian iaitu Bahagian A merupakan latar belakang responden manakala Bahagian B mempunyai 5 item bagi mendapatkan tahap kepuasan kemudahan yang terdapat di KKKT seperti Bilik kuliah / Makmal / Bengkel, Perpustakaan, Kafe, Kemudahan Asas dan Surau. Borang soal selidik kajian ini mengandungi 24 item soalan yang dipecahkan mengikut bahagian seperti Jadual 2 berikut:

Jadual 2: Bilangan Item Mengikut Bahagian

Bahagian	Item	Sub item
A	Demografi	3
	Bilik Kuliah/Makmal/Bengkel	4
B	Perpustakaan	4
	Kafe	6
	Kemudahan Asas	5
	Surau.	2
JUMLAH		24

Data-data ini akan dianalisis menggunakan perisian SPSS. Hasil dapatan kajian adalah berdasarkan kepada data-data yang dianalisis menggunakan pengujian skor min dan sisihan piawai.

7.0 ANALISIS

Bagi melihat tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan, 5 item diselidiki. Item-item tersebut adalah kemudahan Bilik kuliah / Makmal / Bengkel, Perpustakaan, Kafe, Kemudahan Asas dan Surau. Lima (5) skor Skala Likert telah ditetapkan seperti Jadual 3. Skor ini dipecahkan kepada 2 penunjuk iaitu jawapan yang positif dan juga jawapan yang negatif.

Jadual 3: Skor Skala Likert

Skor	Skala	Penunjuk
1	Sangat tidak setuju	Negatif
2	Tidak setuju	
3	Kurang setuju	
4	Setuju	Positif
5	Sangat setuju	

Semasa analisis, skor min dan sisihan piawai bagi setiap item diambil. Oleh itu skor min dibahagikan kepada tiga aras dengan merujuk Landell (1997), tahap kecenderungan keputusan responden adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4

Jadual 4: Pembahagian skor mengikut tahap

Min	Tahap
1 hingga < 2.33	Rendah
2.33 hingga < 3.66	Sederhana
3.66 hingga ≤ 5.00	Tinggi

Dengan merujuk jadual 4, tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan sesuatu institusi dinilai dengan mengambil nilai skor min yang didapati hasil daripada analisis kajian ini.

Bilik Kuliah / Makmal / Bengkel

Bahagian bilik kuliah/makmal/bengkel mempunyai empat (4) sub item yang dinilai. Dapatan kajian mendapati bahawa skor min bagi program STS, SKR dan STE adalah pada tahap tinggi dalam penyediaan kemudahan peralatan seperti kerusi, meja dan papan putih di bilik kuliah, makmal dan bengkel manakala di program SFP dan STP masing-masing mencatat skor min 3.67. Ini menunjukkan 2 program ini kekurangan kemudahan peralatan di bengkel. Bagi program STS skor min 4.62 dan SKR skor min 4.44 menunjukkan bahawa peralatan dan keperluan amali mencukupi dan beroperasi sepenuhnya manakala SFP, menunjukkan skor min yang sederhana dengan skor min 3.51 dengan sisihan piawai 1.02. Persekitaran di bengkel STS adalah bersih, selesa dan selamat dengan memberi tahap skor min 4.51 yang tinggi dan sisihan piawai 0.64 berbanding program yang lain manakala program STP mempunyai persekitaran yang kurang memuaskan dengan skor min 3.82 dan sisihan piawai 0.79. Peraturan keselamatan penggunaan peralatan perlu dipamerkan agar keselamatan pelajar lebih terjamin dengan memberi peringatan semasa proses pengajaran dan pembelajaran (PdP) berjalan. Program STP menunjukkan tahap yang kurang memuaskan dengan skor min 3.91 dan sisihan piawai 0.70 dalam mempamerkan peraturan keselamatan penggunaan peralatan di bengkel. Jadual 5 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item Bilik kuliah / Makmal / Bengkel.

Jadual 5: Skor min Bilik Kuliah / Makmal / Bengkel bagi setiap program

Item	Sub Item	Keseluruhan responden (N =196)					
		STS	SKR	SFP	STP	STE	PURATA
Bilik kuliah / Makmal / Bengkel	Peralatan kerusi, meja dan papan putih	Min = 4.69	Min = 4.51	Min = 3.67	Min = 3.67	Min = 4.13	Min = 4.13
	adalah mencukupi untuk keperluan pembelajaran.	Sisihan piawai = 0.47	Sisihan piawai = 0.51	Sisihan piawai = 0.90	Sisihan piawai = 0.93	Sisihan piawai = 0.79	Sisihan piawai = 0.72
	Peralatan dan keperluan amali	Min = 4.62	Min = 4.44	Min = 3.51	Min = 3.72	Min = 3.80	Min = 4.02
	mencukupi dan beroperasi sepenuhnya	Sisihan piawai = 0.54	Sisihan piawai = 0.59	Sisihan piawai = 1.02	Sisihan piawai = 0.83	Sisihan piawai = 0.82	Sisihan piawai = 0.76
	Persekitaran di dalam Bilik kuliah / Makmal / Bengkel adalah bersih, selesa dan selamat.	Min = 4.51	Min = 4.46	Min = 4.18	Min = 3.82	Min = 4.08	Min = 4.21
		Sisihan 0.64	Sisihan 0.60	Sisihan 0.76	Sisihan 0.79	Sisihan 0.92	Sisihan 0.74
	Peraturan keselamatan penggunaan peralatan dipamerkan.	Min = 4.61	Min = 4.51	Min = 4.10	Min = 3.91	Min = 4.13	Min = 4.25
		Sisihan piawai = 0.60	Sisihan piawai = 0.55	Sisihan piawai = 0.75	Sisihan piawai = 0.70	Sisihan piawai = 0.80	Sisihan piawai = 0.68

Perpustakaan

Bahagian Perpustakaan mempunyai empat (4) sub item yang dinilai. Dapatan kajian mendapati bahawa Koleksi rujukan di perpustakaan bagi program STP adalah yang paling rendah dengan skor min 3.64 dan sisihan piawai 0.84 manakala program STS bahan rujukan di perpustakaan adalah mencukupi dengan skor min 4.51 dan sisihan piawai 0.56. Layanan di kaunter perpustakaan adalah mesra dengan mendapat purata skor min pada tahap tinggi 4.10 dan sisihan piawai 0.77. Sistem peminjaman dan pemulangan adalah cepat dan cekap dengan purata skor min 3.99 dan sisihan piawai 0.72. Ternyata persekitaran di perpustakaan adalah bersih, selesa dan selamat dengan mendapat purata skor min 4.48 dan sisihan piawai 0.67. Jadual 6 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item perpustakaan.

Jadual 6: Skor min Perpustakaan bagi setiap program

Item	Sub Item	Keseluruhan responden (N =196)					
		STS	SKR	SFP	STP	STE	PURATA
Perpustakaan		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	Koleksi di	4.51	4.37	3.72	3.64	3.92	4.03
	perpustakaan						
	mencukupi	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	untuk rujukan.	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.56	0.70	0.94	0.84	0.94	0.80
		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	Layanan di	4.64	4.27	3.85	3.79	3.93	4.10
	kaunter						
	perpustakaan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	adalah mesra.	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.49	0.81	0.78	0.88	0.89	0.77
		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	Proses	4.51	4.39	3.79	3.49	3.78	3.99
	peminjaman						
	dan						
	pemulangan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	adalah cepat	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
	dan cekap.	0.56	0.54	0.66	0.86	1.00	0.72
		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	Persekitaran	4.69	4.66	4.36	4.26	4.45	4.48
	perpustakaan						
	adalah bersih,						
	selesa dan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	selamat	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.52	0.53	0.74	0.82	0.75	0.67

Kafe

Bahagian kafe mempunyai enam (6) sub item yang dinilai. Dapatan kajian mendapati bahawa kemudahan asas di kafe adalah kurang mencukupi dan berada pada tahap sederhana dengan purata skor min 3.57 dan sisihan piawai 0.99. Tahap kebersihan kafe bagi pelajar STP pada tahap sederhana dengan skor min 2.92 dan sisihan piawai 1.22. Harga makanan di kafe adalah selaras dan dipamerkan dan mendapat tahap kepuasan tinggi bagi STS dan SKR manakala STP mempunyai tahap kepuasan yang rendah dengan skor min 2.79 dan sisihan piawai 1.15. Harga makanan di kafe lebih murah jika dibandingkan di luar mendapat purata skor min pada tahap tinggi dengan skor min 3.67 dan sisihan piawai 0.92. Layanan kaunter jualan juga adalah mesra dengan mencatat purata skor min 3.79 dan sisihan piawai 0.91. Jadual 7 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item kafe.

Jadual 7: Skor min Kafe bagi setiap program

Item	Sub Item	Keseluruhan responden (N =196)					
		STS	SKR	SFP	STP	STE	PURATA
Kafe		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
		4.39	4.15	3.26	2.59	3.47	3.57
	Kemudahan asas						
	di kafe adalah	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	mencukupi	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.72	0.90	1.16	1.14	1.01	0.99
		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
		4.37	4.28	3.33	2.92	3.63	3.71
	Tahap kebersihan						
	kafe	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	memuaskan.	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.75	0.89	1.20	1.22	0.94	1.00
	Kualiti makanan	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	adalah	4.29	4.28	3.23	2.97	3.58	3.67
	memuaskan						

	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
	0.83	0.76	1.16	1.27	0.89	0.98
	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
Harga makanan di kafe adalah selaras dan dipamerkan.	4.42	4.36	3.26	2.79	3.61	3.69
	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
	0.68	0.63	1.14	1.15	0.86	0.89
	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	4.42	4.36	3.28	2.59	3.68	3.67
Harga makanan di kafe lebih murah jika dibandingkan di luar	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
	0.72	0.71	1.15	1.12	0.90	0.92
	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	4.50	4.41	3.36	2.97	3.71	3.79
Layanan kaunter jualan adalah mesra.	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
	0.65	0.68	1.18	1.13	0.93	0.91

Kemudahan Asas

Bahagian Kemudahan Asas mempunyai lima (5) sub item yang dinilai. Dapatan kajian mendapati bahawa pelajar bagi program STS memberi tahap kepuasan yang paling tinggi dengan skor min 4.65 dan sisihan piawai 0.71 manakala pelajar SFP memberi tahap kepuasan yang paling rendah berbanding program lain dengan skor min 3.63 dan sisihan piawai 1.08. Tahap kebersihan tandas juga berada pada tahap tinggi dengan mendapat purata skor min 4.23 bagi semua program. Kemudahan bagi tempat letak kenderaan adalah mencukupi dengan mencatat purata skor min 3.90 dan sisihan piawai 0.87. *Student Center* dan surau merupakan kemudahan tempat pelajar berehat. Program SFP mencatat skor min 3.44 dan sisihan piawai 1.10 dan STP mencatat skor min 3.53 dan sisihan piawai 1.16 merupakan tahap kepuasan sederhana. Kemudahan internet bagi SFP dan STE pada tahap sederhana dengan skor min 3.54 dan 3.55. Jadual 8 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item Kemudahan Asas.

Jadual 8: Skor min Kemudahan Asas bagi setiap program

Item	Sub Item	Keseluruhan responden (N =196)					
		STS	SKR	SFP	STP	STE	PURATA
Kemudahan asas		Min	Min	Min	Min	Min	Min
		4.74	4.64	3.79	3.69	3.89	4.14
	Kemudahan tandas adalah mencukupi.	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
		piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.50	0.58	1.08	1.10	1.16	0.88
		Min	Min	Min	Min	Min	Min
	Tahap kebersihan tandas memuaskan.	4.63	4.56	4.03	3.87	4.08	4.23
		Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
		piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.68	0.68	0.99	0.83	0.82	0.80
		Min	Min	Min	Min	Min	Min
	Kemudahan tempat letak kenderaan adalah mencukupi.	4.58	4.51	3.33	3.45	3.61	3.90
		Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
		piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.64	0.72	1.08	0.92	1.00	0.87
		Min	Min	Min	Min	Min	Min
	Kemudahan tempat rehat adalah mencukupi.	4.66	4.59	3.44	3.53	3.74	3.99
		Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
		piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.53	0.68	1.10	1.16	1.13	0.92
		Min	Min	Min	Min	Min	Min
		4.63	4.49	3.54	3.66	3.55	3.97
	Kemudahan internet adalah mencukupi.	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
		piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.54	0.89	1.17	1.17	1.31	1.02

Surau

Bahagian Surau mempunyai dua (2) sub item yang dinilai. Dapatan kajian mendapati bahawa tahap kebersihan surau di KKKT berada pada tahap sangat memuaskan daripada pelajar SKR dengan mendapat skor min 4.74 dan sisihan piawai 0.44 manakala pelajar STP menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah di antara program lain dengan skor 3.97 dengan sisihan piawai 1.10. Surau KKKT dilengkapi dengan penghawa dingin, kipas dan ruang mengambil wuduk yang selesa. Bagi program STS, kemudahan asas di dalam surau yang telah disediakan oleh pihak KKKT telah memberi tahap kepuasan yang tinggi dengan skor min 4.76 dan sisihan piawai 0.49 manakala SFP memberi tahap skor min 4.03 dengan sisihan piawai 0.99 merupakan skor yang paling rendah di antara program yang lain. Jadual 9 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item Surau.

Jadual 9: Skor min Surau bagi setiap program

ITEM	SUB ITEM	Keseluruhan responden (N =196)					
		STS	SKR	SFP	STP	STE	PURATA
Surau		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
		4.68	4.74	4.00	3.97	4.63	4.40
	Tahap kebersihan						
	surau memuaskan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
		piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
		0.62	0.44	1.00	1.10	0.63	0.76
		Min =	Min =	Min =	Min =	Min =	Min =
	Kemudahan asas di	4.76	4.71	4.03	4.08	4.53	4.42
	surau adalah	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan	Sisihan
	mencukupi	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =	piawai =
	0.49	0.46	0.99	1.10	0.76	0.76	

8.0 KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Jadual 10: Skor Min bagi Keseluruhan Program

Item	Keseluruhan responden (N =196)				
	STS	SKR	SFP	STP	STE
Bilik kuliah / Makmal					
/ Bengkel	4.36	4.48	3.50	3.78	4.04
Perpustakaan	4.59	4.42	3.93	3.80	4.02
Kafe	4.40	4.31	3.29	2.81	3.61
Kemudahan Asas	4.65	4.56	3.63	3.64	3.77
Surau	4.72	4.73	4.02	4.03	4.58
Purata keseluruhan	4.54	4.50	3.67	3.61	4.00

Jadual 11: Tahap kepuasan kemudahan secara keseluruhan

	Skor min	Sisihan piawai	Tahap
Bilik kuliah /	4.15	0.73	Tinggi
Makmal / Bengkel			
Perpustakaan	4.15	0.74	Tinggi
Kafe	3.68	0.95	Tinggi
Kemudahan Asas	4.05	0.90	Tinggi
Surau	4.41	0.76	Tinggi
Purata Keseluruhan	4.09	0.81	

Jadual 11 menunjukkan tahap kepuasan kemudahan bagi semua program yang telah analisa. 5 item yang telah dianalisa menunjukkan semua program berada pada tahap tinggi dan membuktikan bahawa pihak KKKT telah menyediakan kemudahan yang lengkap kepada pelajar. Surau merupakan kemudahan yang tertinggi dengan mendapat skor min 4.41 dan sisihan piawai 0.81 bagi semua program.

9.0 KESIMPULAN

Jadual 12 menunjukkan tahap yang diperolehi oleh semua kemudahan di KKKT.

Jadual 12: Tahap kemudahan di KKKT secara keseluruhan

Program	min	Sisihan piawai	
STS	4.56	0.61	4.02
SKR	4.46	0.66	
SFP	3.67	1.00	
STP	3.49	1.00	Sisihan piawai =
STE	3.90	0.92	0.84

Keseluruhan responden (N=196)

Purata skor min bagi tahap kepuasan pelajar bagi keseluruhan program adalah tinggi dengan skor min dan sisihan piawai 0.84. Ini bermakna majoriti pelajar berpuas hati dengan kemudahan yang telah disediakan oleh pihak KKKT. Namun hanya segelintir sahaja pelajar yang kurang berpuas hati dengan kemudahan yang sedia ada sekarang. Pelajar STP memberikan tahap kepuasan terendah berbanding program yang lain dengan skor min 3.49 dan sisihan piawai 1.00 dan program STS telah menunjukkan tahap kepuasan yang tertinggi dengan skor min 4.56 dan sisihan piawai 0.61. Ini ternyata setiap program perlu mengambil tindakan yang sewajarnya agar memenuhi kehendak pelajar sebagai pelanggan di sesebuah institusi agar menjadi pemangkin kecemerlangan di kalangan pelajar.

10.0 CADANGAN

Cadangan Kajian Masa Hadapan

Kajian ini perlu diteruskan bagi sesi berikutnya agar kualiti kemudahan yang disediakan oleh KKKT dapat dipertingkatkan dan di tambahbaik bagi memberi tahap kepuasan yang maksima kepada pelajar. Kajian yang seterusnya perlu diperincian lagi dengan menambah item soalan dari segi keceriaan dan keseragaman susunatur peralatan di dalam ruang bilik kuliah, bengkel, dan makmal serta ruang-ruang umum sebagai satu tarikan kepada pelajar dan orang luar untuk lebih tertarik masuk ke kolej komuniti dan merupakan salah satu promosi kolej kepada masyarakat luar agar seiring dengan kolej-kolej swasta yang mementingkan rekabentuk dan suasana yang ceria.

Cadangan kepada pihak pengurusan

Berdasarkan keputusan kajian yang telah diperolehi, pihak KKKT perlu mengambil beberapa langkah penambahbaikan agar kemudahan yang disediakan kepada pelajar dapat dipertingkatkan. Cadangan yang boleh dilaksanakan oleh pihak KKKT adalah seperti berikut :-

- Membuat permohonan baru untuk penambahan peruntukan bajet pembelian aset seperti perabut di bengkel-bengkel agar pelajar mendapat lebih keselesaan sepanjang proses PdP berjalan.
- Menambah keceriaan di persekitaran KKKT dengan melaksanakan persijilan seperti 5S, EKSA dan seumpamanya agar lebih ceria, tersusun dan kemas.
- Amalan sentiasa mengamalkan dasar mengekalkan kebersihan dan kekemasan perlu dipupuk dikalangan semua staf KKKT.

RUJUKAN

Buku

Akta Makanan 1983 (Akta 281).

Buku Garis Panduan MS ISO 9001:2015 dalam sektor awam, 2010.

Buku Garis Panduan Kod Amalan Akreditasi (COPPA) edisi 2, MQA

Jurnal

- Band, W. A. (1991). Creating Value for Customers. New York: Wiley.
- 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),151-169.
- Kahar, A.S.A. (2008). Model kepuasan pelanggan Bagi Laman Web E-Runcit. (Master Thesis), Fakulti Sains Komputer Dan Sistem Maklumat, Universiti Teknologi Malaysia.
- Krejcie, R.Y., & D.R., Morgan. (1970). Determining sample size for research activities educational & psychological measurement. *Journal of Educational and Psychological Measurement* (30), 607-610.
- Landell, K. (1997). "Management by Menu." London: Wiley and Sons Inc.
- Mohd Majid Konting (2000) Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun, & Fazli Idris. (2009) Tahap kepuasan pelanggan terhadap **perkhidmatan perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia**. Tesis Universiti Kebangsaan Malaysia.
- W. Jaffar. W. N., Ahmad. A. dan Hassan. H. (2005). Menilai Tahap Kemudahan yang Disediakan oleh Uitm: Satu Kajian Kes. Technical Report. Institute of Research, Development and Commercialization, Universiti Teknologi MARA.