

KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN (PELAJAR) TERHADAP KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN DI KOLEJ KOMUNITI SELANDAR

A STUDY ON STUDENT SATISFACTION WITH FACILITIES AND SERVICES AT SELANDAR COMMUNITY COLLEGE

Md Hidayat bin Abd Jalil¹

¹ Kolej Komuniti Selandar
(email – mdhidayat@kkselandar.edu.my)

Article history

Received date : 15-2-2025
Revised date : 16-2-2025
Accepted date : 24-3-2025
Published date : 15-4-2025

To cite this document:

Abd Jalil, M. H (2025). Kaji selidik kepuasan pelanggan (Pelajar) terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Komuniti Selandar *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)*, 8 (26), 403-415.

Abstrak: Kajian ini dijalankan bagi menilai tahap kepuasan pelanggan dalam kalangan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh Kolej Komuniti Selandar. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan keberkesanan penyampaian perkhidmatan serta kualiti kemudahan sesebuah institusi pendidikan. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kaedah soal selidik secara maya. Seramai 68 orang pelajar telah dipilih sebagai responden yang mewakili kumpulan sasaran kajian. Instrumen soal selidik dibahagikan kepada lima bahagian utama yang merangkumi aspek-aspek penting dalam persekitaran pembelajaran pelajar. Bahagian A menilai kemudahan fizikal seperti bilik kuliah, dewan kuliah, makmal, dan bengkel. Bahagian B menumpukan kepada kemudahan perpustakaan dari segi kemudahan capaian maklumat dan keselesaan ruang. Bahagian C pula menilai aspek perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar termasuk sokongan kebajikan dan pembangunan sahsiah pelajar. Bahagian D memberi tumpuan kepada kemudahan kafeteria dari segi kebersihan, harga, dan kepelbagaian makanan, manakala Bahagian E menilai aspek perkhidmatan akademik termasuk keberkesanan pengajaran dan sokongan pensyarah. Dapatan kajian dianalisis bagi mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap setiap komponen tersebut serta mengenal pasti aspek-aspek yang memerlukan penambahbaikan. Hasil kajian ini dijangka dapat memberi gambaran jelas kepada pihak pengurusan kolej berhubung persepsi pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan. Maklum balas ini amat penting dalam usaha meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan serta menyediakan persekitaran pembelajaran yang kondusif. Justeru, kajian ini dapat menjadi panduan berguna dalam merancang strategi penambahbaikan berterusan demi kesejahteraan pelajar dan kecemerlangan institusi secara keseluruhannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelajar, Kemudahan, Perkhidmatan

Abstract: This study was conducted to evaluate the level of customer satisfaction among students with regard to the facilities and services provided by Selandar Community College. Customer satisfaction is an important indicator in determining the effectiveness of service delivery as well as the quality of facilities in an educational institution. This research adopts a quantitative approach, with data collected through an online questionnaire. A total of 68

students were selected as respondents representing the target group of the study. The questionnaire instrument was divided into five main sections, covering key aspects of the student learning environment. Section A assessed physical facilities such as classrooms, lecture halls, laboratories, and workshops. Section B focused on library facilities in terms of information access and space comfort. Section C evaluated student affairs services, including welfare support and student character development. Section D concentrated on cafeteria facilities in terms of cleanliness, pricing, and food variety, while Section E assessed academic services, including the effectiveness of teaching and lecturer support. The study's findings were analyzed to identify the level of student satisfaction with each component and to highlight areas in need of improvement. The results of this research are expected to provide a clear overview to the college management regarding students' perceptions of the facilities and services offered. Such feedback is crucial in efforts to enhance service quality and create a more conducive learning environment. Therefore, this study serves as a valuable guide in planning continuous improvement strategies for the well-being of students and the overall excellence of the institution.

Keywords: *Customer Satisfaction, Students, Facilities, Services*

Pengenalan

Kemudahan dan perkhidmatan di institusi pendidikan tinggi memainkan peranan penting dalam mewujudkan suasana pembelajaran yang kondusif dan menyokong perkembangan pelajar secara menyeluruh. Kualiti kemudahan seperti bilik kuliah, makmal, perpustakaan, serta perkhidmatan sokongan pelajar memberi kesan langsung terhadap tahap kepuasan dan pencapaian akademik pelajar (Zainal Abidin et al., 2019). Selain itu, kepuasan pelajar merupakan satu indikator penting dalam menilai keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh institusi pendidikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan akan mempengaruhi tahap kepuasan mereka secara menyeluruh. Oleh itu, penilaian kepuasan pelajar terhadap kemudahan di kolej ini amat penting bagi tujuan penambahbaikan berterusan.

Sebenarnya, institusi pendidikan seperti Kolej Komuniti Selandar perlu memberi perhatian terhadap maklum balas pelajar berkenaan fasiliti dan perkhidmatan yang diterima. Ini sejajar dengan matlamat untuk menyediakan persekitaran pembelajaran yang berkualiti dan menyeluruh. Maka, kajian ini akan meneliti tahap kepuasan pelajar terhadap lima aspek kemudahan dan perkhidmatan utama yang disediakan di kolej. Dapatan kajian ini dijangka dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek yang perlu dipertingkatkan.

Latar Belakang Kajian

Kolej Komuniti merupakan institusi pendidikan yang menawarkan peluang pendidikan tinggi kepada komuniti setempat dalam pelbagai bidang kemahiran dan akademik. Kemudahan yang lengkap dan perkhidmatan yang berkualiti adalah antara elemen penting dalam menarik dan mengekalkan pelajar di institusi ini (Tg Nur-Wina Tuan Abu Bakar & Wei Boon Quah, 2023).

Dalam konteks Kolej Komuniti Selandar, penyediaan kemudahan seperti bilik kuliah, makmal, bengkel, dan perpustakaan menjadi asas penting dalam menyokong proses pembelajaran pelajar. Kualiti kemudahan ini secara langsung memberi impak kepada motivasi pelajar dan keberkesanan pembelajaran (Zainal Abidin et al., 2019)

Selain itu, aspek perkhidmatan seperti Hal Ehwal Pelajar, kafeteria, dan perkhidmatan akademik turut menyumbang kepada kesejahteraan dan kepuasan pelajar sepanjang pengajian mereka. Kajian oleh Romle, A. R., & Shamsudin, A. S. (2008) menunjukkan bahawa pelajar yang berpuas hati dengan perkhidmatan institusi cenderung menunjukkan komitmen dan prestasi akademik yang lebih baik.

Kajian ini juga sejajar dengan usaha kolej untuk mendapatkan data empirikal bagi merancang strategi penambahbaikan berdasarkan maklum balas pelajar. Penglibatan pelajar dalam menilai kemudahan merupakan satu bentuk pendekatan mesra pelanggan dalam pendidikan.

Melalui kajian ini, diharapkan pihak pengurusan kolej dapat mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam penyediaan kemudahan dan perkhidmatan, sekaligus merancang langkah penambahbaikan yang lebih berkesan.

Pernyataan Masalah

Kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah institusi pendidikan tinggi merupakan elemen penting dalam menentukan keberkesanan proses pembelajaran serta kesejahteraan pelajar secara keseluruhan. Kemudahan fizikal seperti bilik kuliah, makmal, bengkel dan perpustakaan perlu berada dalam keadaan yang baik, selesa, dan memenuhi keperluan semasa bagi menyokong aktiviti pengajaran dan pembelajaran. Di samping itu, perkhidmatan sokongan seperti Hal Ehwal Pelajar, kemudahan kafeteria serta sistem pengurusan akademik juga memainkan peranan yang signifikan dalam membentuk pengalaman pengajian yang positif kepada pelajar.

Dalam konteks Kolej Komuniti Selandar, penyediaan kemudahan dan perkhidmatan ini dilihat sebagai asas penting dalam memenuhi keperluan pelajar yang datang daripada pelbagai latar belakang sosioekonomi dan akademik. Namun begitu, berdasarkan pemerhatian awal dan maklum balas tidak rasmi yang diterima, masih terdapat aduan dan rasa tidak puas hati dalam kalangan pelajar berkenaan tahap kemudahan dan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Situasi ini menimbulkan persoalan sama ada pihak kolej telah memenuhi keperluan dan jangkaan pelajar secara menyeluruh atau sebaliknya.

Tambahan pula, ketiadaan data empirik yang sistematik mengenai tahap kepuasan pelajar menyukarkan pihak pengurusan kolej untuk mengenal pasti dengan tepat aspek-aspek yang memerlukan penambahbaikan. Tanpa maklumat yang sahih dan terkini, usaha untuk meningkatkan kualiti kemudahan dan perkhidmatan mungkin tidak dapat dilaksanakan secara berkesan dan berfokus. Hal ini boleh memberi kesan negatif bukan sahaja terhadap motivasi dan prestasi pelajar, malah terhadap reputasi institusi secara keseluruhan.

Oleh itu, satu kajian yang menyeluruh dan sistematik perlu dijalankan untuk menilai tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Kolej Komuniti Selandar. Kajian ini bukan sahaja bertujuan untuk mendapatkan maklum balas pelajar secara langsung, malah diharapkan dapat menjadi asas kepada perancangan strategik dan penambahbaikan berterusan yang lebih efektif serta berorientasikan pelajar. Hasil kajian ini juga dijangka dapat menyokong usaha kolej dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan secara menyeluruh dan memperkukuh kedudukan institusi sebagai penyedia pendidikan yang responsif dan berkualiti.

Objektif Kajian

1. Menilai tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan bilik kuliah, dewan kuliah, makmal, dan bengkel.
2. Menilai tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan.
3. Menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar.
4. Menilai tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan kafeteria.
5. Menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan akademik.

Persoalan Kajian

1. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan bilik kuliah, dewan kuliah, makmal, dan bengkel?
2. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan?
3. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Hal Ehwal Pelajar?
4. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan kafeteria?
5. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan akademik?

Skop Kajian

Kajian ini dijalankan terhadap 68 orang pelajar Kolej Komuniti Selandar yang terdiri daripada pelbagai program pengajian. Kajian ini hanya menilai aspek kepuasan pelajar terhadap kemudahan fizikal dan perkhidmatan sokongan yang disediakan oleh pihak kolej.

Skop kajian merangkumi lima bahagian utama iaitu pertama ialah kemudahan bilik kuliah, makmal dan bengkel. Seterusnya ialah perpustakaan, Hal Ehwal Pelajar, kafeteria dan perkhidmatan akademik. Kajian tidak melibatkan aspek pengajaran pensyarah secara langsung atau kemudahan luar kolej.

Sorotan Kajian

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi telah menjadi tumpuan utama banyak penyelidik kerana ia berkait rapat dengan keberkesanan institusi pendidikan (Harvey, L., 1998). Pelajar sebagai pelanggan utama institusi pendidikan, berhak untuk mendapat kemudahan dan perkhidmatan yang memenuhi jangkaan mereka. Menurut Hill, Lomas & MacGregor (2003), penyediaan kemudahan pembelajaran yang selesa dan lengkap adalah antara faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelajar. Kemudahan ini termasuk bilik kuliah, makmal, perpustakaan dan kawasan sokongan pembelajaran.

Penggunaan kemudahan pembelajaran yang efisien memberi impak langsung kepada motivasi pelajar. Ketersediaan kemudahan asas seperti tempat duduk, papan putih dan alat bantu mengajar meningkatkan tumpuan pelajar dalam kelas Qadeer, A. et al. (2024).

Selain daripada aspek fizikal, perkhidmatan sokongan seperti Hal Ehwal Pelajar turut memainkan peranan penting. Menurut Johnson, J. A. S. (2024), Hal Ehwal Pelajar bertanggungjawab dalam menyokong kebajikan pelajar yang memberi kesan kepada kepuasan keseluruhan mereka.

Kafeteria juga tidak boleh diabaikan kerana ia merupakan tempat utama pelajar mendapatkan makanan dan bersosial. Kajian oleh Lim & Chee (2014) menunjukkan bahawa pelajar lebih cenderung berpuas hati apabila kualiti makanan, harga, dan kebersihan kafeteria memenuhi jangkaan mereka.

Di samping itu, aspek akademik termasuk sistem pendaftaran kursus, jadual kelas dan komunikasi dengan pensyarah turut mempengaruhi kepuasan pelajar (Seymour, 1993).

Ketelusan dan kemudahan dalam pengurusan akademik memberi keyakinan kepada pelajar terhadap institusi.

Menurut Owlia & Aspinwall (1996), terdapat enam dimensi utama dalam kualiti perkhidmatan pendidikan iaitu input, kandungan, interaksi, pendekatan penyampaian, kemudahan dan hasil. Kelima-lima aspek yang dikaji dalam kajian ini berkait rapat dengan dimensi ini.

Terdapat juga bukti bahawa kepuasan pelajar boleh meningkatkan kadar retensi dan prestasi akademik mereka. Kajian oleh Elliott & Shin (2002) mendapati bahawa institusi yang memberi tumpuan kepada kepuasan pelajar mencatatkan kadar tamat pengajian yang lebih tinggi.

Menurut Terenzini & Pascarella (1994), interaksi sosial dan pengalaman luar bilik kuliah juga menyumbang kepada kepuasan pelajar. Oleh itu, kemudahan seperti kafeteria dan ruang sosial turut memberi kesan yang signifikan.

Pihak institusi perlu melaksanakan penambahbaikan berterusan berdasarkan hasil maklum balas pelajar. Pendekatan ini sejajar dengan model SERVQUAL yang menekankan lima jurang perkhidmatan yang perlu dikenalpasti dan diatasi (Parasuraman et al., 1988).

Tambahan pula, dalam era digital kini, penyediaan kemudahan teknologi seperti capaian internet yang stabil, sistem pembelajaran atas talian, dan peralatan multimedia memainkan peranan penting dalam menyokong proses pembelajaran moden (Yusof & Rahmat, 2021). Pelajar yang mempunyai akses kepada teknologi ini lebih cenderung untuk menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi.

Akhirnya, pendekatan holistik dalam menilai kepuasan pelajar perlu mengambil kira elemen kesejahteraan emosi dan sokongan psikososial. Menurut Kumar, S., & Singh, R. (2023), institusi pendidikan yang menyediakan sokongan kaunseling dan persekitaran yang menyokong kesejahteraan mental pelajar mampu meningkatkan tahap kepuasan keseluruhan pelajar.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kaedah soal selidik. Instrumen kajian dibangunkan berdasarkan elemen-elemen utama dalam perkhidmatan institusi pendidikan yang merangkumi lima bahagian iaitu: (A) Bilik Kuliah/Dewan Kuliah/Makmal/Bengkel, (B) Perpustakaan, (C) Hal Ehwal Pelajar, (D) Kafeteria, dan (E) Akademik. Seramai 68 orang pelajar Kolej Komuniti Selandar telah menjawab soal selidik ini dan soal selidik telah menggunakan skala Likert lima mata – Amat Tidak Setuju (ATS), Tidak Setuju (TS), Tidak Pasti (TP), Setuju (S) dan Amat Setuju (AS). Soal-selidik dilaksanakan secara maya kepada pelajar setelah hebahan dilaksanakan melalui aplikasi rasmi Kolej Komuniti Selandar. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan perisian Microsoft Excel untuk mendapatkan nilai purata, peratusan dan membuat perbandingan bagi mengenalpasti tahap kepuasan dalam setiap bahagian yang dikaji.

Analisis dan dapatan kajian

Analisis soalan berkaitan aspek (BAHAGIAN A) - Bilik Kuliah / Dewan Kuliah Makmal / Bengkel.

Jadual 1: Analisis Bilik Kuliah / Dewan Kuliah / Makmal / Bengkel

No.	Item	ATS	TS	TP	S	AS	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
A1	Peralatan kerusi, meja dan papan putih adalah mencukupi untuk kegunaan pembelajaran	1 (1.5%)	2 (2.9%)	9 (13.2%)	46 (67.6%)	10 (14.7%)	3.91	0.73	Tinggi
A2	Peralatan dan keperluan amali mencukupi dan beroperasi sepenuhnya	3 (4.4%)	7 (10.3%)	7 (10.3%)	42 (61.8%)	9 (13.2%)	3.69	0.98	Tinggi
A3	Persekitaran di dalam Bilik Kuliah / Dewan Kuliah / Makmal / Bengkel adalah bersih, selesa dan selamat	1 (1.5%)	3 (4.4%)	4 (5.9%)	46 (67.6%)	14 (20.6%)	4.01	0.76	Tinggi
A4	Peraturan keselamatan penggunaan peralatan dipamerkan	-	2 (2.9%)	5 (7.4%)	48 (70.6%)	13 (19.1%)	4.06	0.62	Tinggi
KESELURUHAN							3.91	0.54	Tinggi

Berdasarkan analisis Jadual 1, bagi skor min tertinggi iaitu 4.06, ianya menunjukkan 48 orang pelajar (70.6%) setuju bahawa peraturan keselamatan penggunaan peralatan dipamerkan. Manakala skor min terendah 3.69 menunjukkan 42 orang pelajar (61.8%) setuju bahawa peralatan dan keperluan amali mencukupi dan beroperasi sepenuhnya, manakala 3 orang pelajar (4.4%) menafikannya dengan respon amat tidak setuju.

Kesimpulannya, skor min keseluruhan bahagian A ialah 3.91 di mana ianya menunjukkan pelajar setuju bahawa Bilik Kuliah / Dewan Kuliah / Makmal / Bengkel adalah berkeadaan baik.

Analisis soalan berkaitan aspek (BAHAGIAN B) - PERPUSTAKAAN

Jadual 2 : Analisis Perpustakaan

No.	Item	ATS	TS	TP	S	AS	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
B1	Koleksi di perpustakaan mencukupi untuk rujukan	-	9 (13.2%)	10 (14.7%)	34 (50%)	15 (22.1%)	3.81	0.93	Tinggi
B2	Layanan di kaunter perpustakaan adalah mesra	1 (1.5%)	1 (1.5%)	1 (1.5%)	36 (52.9%)	29 (42.6%)	4.33	0.73	Tinggi
B3	Proses peminjaman dan pemulangan adalah cepat dan cekap	-	1 (1.5%)	7 (10.3%)	40 (58.8%)	20 (29.4%)	4.16	0.66	Tinggi
B4	Tempahan bahan sentiasa dipenuhi	-	3 (4.4%)	18 (26.5%)	37 (54.4%)	10 (14.7%)	3.79	0.74	Tinggi
B5	Persekitaran di perpustakaan adalah bersih, selesa dan selamat	-	-	1 (1.5%)	38 (55.9%)	29 (42.6%)	4.41	0.53	Tinggi
KESELURUHAN							4.10	0.52	Tinggi

Berdasarkan analisis Jadual 2, bagi skor min tertinggi iaitu 4.41, ianya menunjukkan 38 orang pelajar (55.9%) setuju persekitaran di perpustakaan adalah bersih, selesa dan selamat. Makalala skor min terendah 3.79 menunjukkan 37 orang pelajar (54.4%) setuju bahawa tempahan bahan sentiasa dipenuhi, manakala 3 orang pelajar (4.4%) menafikannya dengan respon tidak setuju.

Kesimpulannya, skor min keseluruhan bahagian B ialah 4.10 di mana ianya menunjukkan pelajar setuju bahawa perpustakaan adalah pada keadaan yang baik.

Analisis soalan berkaitan aspek (BAHAGIAN C) - Unit Hal Ehwal Pelajar

Jadual 3: Analisis Unit Hal Ehwal Pelajar

No.	Item	ATS	TS	TP	S	AS	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
C1	Layanan yang diberikan di Unit Hal Ehwal Pelajar adalah mesra	-	3 (4.4%)	9 (13.2%)	45 (66.2%)	11 (16.2%)	3.94	0.69	Tinggi
C2	Urusan di Unit Hal Ehwal Pelajar adalah cepat dan lancar	2 (2.9%)	1 (1.5%)	16 (23.5%)	40 (58.8%)	9 (13.2%)	3.77	0.81	Tinggi
C3	Maklumat berkaitan hal ehwal pelajar mudah diperolehi	2 (2.9%)	2 (2.9%)	14 (20.6%)	41 (60.3%)	9 (13.2%)	3.77	0.83	Tinggi
C4	Maklumat yang diterima dari Unit Hal Ehwal Pelajar adalah tepat	-	5 (7.4%)	8 (11.8%)	42 (61.8%)	13 (19.1%)	3.93	0.78	Tinggi
KESELURUHAN							3.86	0.67	Tinggi

Berdasarkan analisis Jadual 3, bagi skor min tertinggi iaitu 3.94, ianya menunjukkan 45 orang pelajar (42.6%) setuju layanan yang diberikan di Unit Hal Ehwal Pelajar adalah mesra. Makalala skor min terendah adalah pada item C2 dan C3 dengan skor min 3.77.

Bagi item C2, ia menunjukkan 40 orang pelajar (58.8%) setuju bahawa urusan di Unit Hal Ehwal Pelajar adalah cepat dan lancar dengan 2 orang pelajar (2.9%) menafikannya dengan respon amat tidak setuju. Bagi item C3, 41 orang pelajar (60.3%) menyatakan setuju terhadap maklumat berkaitan hal ehwal pelajar mudah diperolehi dengan 2 orang pelajar (2.9%) menafikannya dengan respon amat tidak setuju.

Kesimpulannya, skor min keseluruhan bahagian C ialah 3.86 di mana ianya menunjukkan pelajar setuju bahawa Unit Hal Ehwal Pelajar pada keadaan yang baik.

Analisis soalan berkaitan aspek (BAHAGIAN D) - Kafeteria

Jadual 4: Analisis Kafeteria

No.	Item	ATS	TS	TP	S	AS	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
D1	Kemudahan asas di kafeteria adalah mencukupi	2 (2.9%)	4 (5.9%)	6 (8.8%)	44 (64.7%)	12 (17.6%)	3.88	0.87	Tinggi
D2	Tahap kebersihan kafeteria adalah memuaskan	1 (1.5%)	10 (14.7%)	5 (7.4%)	41 (60.3%)	11 (16.2%)	3.75	0.95	Tinggi
D3	Kualiti makanan adalah memuaskan	2 (2.9%)	4 (5.9%)	14 (20.6%)	39 (57.4%)	9 (13.2%)	3.72	0.88	Tinggi
D4	Harga makanan di kafeteria adalah selaras dan dipamerkan	5 (7.4%)	9 (13.2%)	14 (20.6%)	32 (47.1%)	8 (11.8%)	3.42	1.09	Sederhana
D5	Harga makanan di kafeteria lebih murah berbanding di gerai luar kolej	8 (11.8%)	9 (13.2%)	13 (19.1%)	29 (42.6%)	9 (13.2%)	3.23	1.21	Sederhana
D6	Layanan di kaunter kateria adalah mesra	5 (7.4%)	1 (1.5%)	1 (1.5%)	46 (67.6%)	15 (22.1%)	3.96	0.98	Tinggi
KESELURUHAN							3.68	0.78	Tinggi

Berdasarkan analisis Jadual 4, bagi skor min tertinggi iaitu 3.96, ianya menunjukkan 46 orang pelajar (67.6%) setuju layanan di kaunter kateria adalah mesra. Makalala skor min terendah 3.23 menunjukkan 29 orang pelajar (42.6%) setuju bahawa harga makanan di kafeteria lebih murah berbanding di gerai luar kolej, manakala 5 orang pelajar (7.4%) menafikannya dengan respon amat tidak setuju.

Kesimpulannya, skor min keseluruhan bahagian D ialah 3.68 di mana ianya menunjukkan pelajar setuju bahawa kafeteria adalah pada berkeadaan baik.

Analisis soalan berkaitan aspek (BAHAGIAN E) - Akademik Dan Kurikulum

Jadual 5: Analisis Akademik dan Kurikulum

No.	Item	ATS	TS	TP	S	AS	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
E1	Kandungan kurikulum memenuhi keperluan untuk melahirkan modal insan seimbang	1 (1.5%)	-	14 (20.6%)	42 (61.8%)	11 (16.2%)	3.91	0.71	Tinggi
E2	Kemahiran yang diperolehi memenuhi kehendak industri	-	1 (1.5%)	10 (14.7%)	44 (64.7%)	13 (19.1%)	4.01	0.63	Tinggi
E3	Kemahiran komunikasi dan literasi diterapkan dalam pembelajaran dan pengajaran	-	2 (2.9%)	5 (7.4%)	47 (69.1%)	14 (20.6%)	4.07	0.63	Tinggi
E4	Latihan amali dan praktikal adalah mencukupi	2 (2.9%)	1 (1.5%)	7 (10.3%)	43 (63.2%)	15 (22.1%)	4.00	0.81	Tinggi
E5	Kandungan silibus meningkatkan kemahiran anda dalam bidang keusahawanan	1 (1.5%)	2 (2.9%)	4 (5.9%)	47 (69.1%)	14 (20.6%)	4.04	0.72	Tinggi
KESELURUHAN							4.01	0.57	Tinggi

Berdasarkan analisis Jadual 5, bagi skor min tertinggi iaitu 4.07, ianya menunjukkan 47 orang pelajar (69.1%) setuju Kandungan silibus meningkatkan kemahiran anda dalam bidang keusahawanan. Manakala skor min terendah 3.91 menunjukkan 42 orang pelajar (61.8%) setuju bahawa Kandungan kurikulum memenuhi keperluan untuk melahirkan modal insan seimbang, manakala seorang pelajar (1.5%) menafikannya dengan respon amat tidak setuju.

Kesimpulannya, skor min keseluruhan bahagian E ialah 4.01 di mana ianya menunjukkan pelajar setuju bahawa aspek akademik dan kurikulum memenuhi pandangan mereka.

Cadangan Penambahbaikan

Berdasarkan dapatan kajian, secara keseluruhan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Komuniti Selandar adalah tinggi. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa aspek yang boleh ditambah baik untuk memastikan penyampaian perkhidmatan dan penyediaan kemudahan yang lebih cemerlang. Berikut merupakan cadangan penambahbaikan yang dicadangkan mengikut bahagian yang dikaji :

Kemudahan fizikal

Walaupun skor purata bagi kemudahan bilik kuliah, makmal, dan bengkel menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi, item berkaitan kelengkapan dan keperluan amali memperoleh skor min yang paling rendah dalam bahagian ini (3.69). Oleh itu, pihak kolej dicadangkan untuk :

- Melaksanakan audit berkala terhadap peralatan amali bagi memastikan fungsi dan ketersediaannya.
- Menyediakan bajet khas untuk penyelenggaraan dan penambahan peralatan latihan selaras dengan keperluan semasa.

Perpustakaan

Aspek tempahan bahan rujukan mencatat skor min terendah (3.79) dalam bahagian perpustakaan. Maka, disarankan agar :

- Kolej memperluas akses kepada koleksi digital dan fizikal bahan rujukan yang terkini.
- Sistem tempahan bahan ditambah baik, contohnya dengan penggunaan sistem atas talian yang lebih mesra pengguna dan pantas.

Hal Ehwal Pelajar

Walaupun aspek ini menunjukkan tahap kepuasan yang baik, terdapat keperluan untuk memperkemas urusan dan penyampaian maklumat. Oleh itu dicadangkan :

- saluran komunikasi antara Unit Hal Ehwal Pelajar dan pelajar perlu dipelbagaikan melalui platform digital seperti saluran aplikasi rasmi kolej (Facebook), aplikasi Telegram atau portal maklumat yang interaktif.
- Latihan berkala kepada staf dalam aspek komunikasi pelanggan juga wajar dilaksanakan.

Kafeteria

Bahagian kafeteria menunjukkan kepuasan sederhana dalam aspek harga makanan (skor min 3.42 dan 3.23). Cadangan penambahbaikan termasuk :

- Menilai semula struktur harga makanan agar lebih berpatutan dan kompetitif berbanding gerai luar.
- Mewajibkan pemaparan harga yang jelas di setiap menu untuk meningkatkan ketelusan.
- Menjalankan audit berkala terhadap kebersihan dan kualiti makanan untuk memastikan konsistensi kepuasan.

Perkhidmatan akademik

Meskipun skor keseluruhan adalah tinggi (4.01), pihak kolej boleh terus memperkukuh elemen akademik dengan :

- Mengadakan sesi dialog berkala antara pelajar dan pensyarah untuk menilai keberkesanan pengajaran.
- Menggiatkan kerjasama industri agar kurikulum lebih relevan dan selari dengan kehendak pasaran pekerja.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan bahawa pelajar Kolej Komuniti Selandar mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan. Lima dimensi utama yang dikaji iaitu kemudahan fizikal, perpustakaan, Hal Ehwal Pelajar, kafeteria, dan perkhidmatan akademik, semuanya mencatat skor min keseluruhan melebihi paras sederhana, menandakan wujudnya kepuasan yang signifikan dalam kalangan pelajar.

Namun begitu, penemuan ini turut memberi isyarat kepada beberapa aspek yang perlu diberi perhatian bagi memastikan kesinambungan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Oleh itu, kajian ini bukan sahaja berfungsi sebagai pengukur tahap kepuasan semasa, malah sebagai asas kepada perancangan penambahbaikan berterusan oleh pihak pengurusan kolej. Adalah diharapkan hasil kajian ini dapat dijadikan panduan berguna dalam memperkukuhkan budaya penyampaian perkhidmatan yang berfokuskan pelajar serta meningkatkan daya saing institusi sebagai penyedia pendidikan teknikal dan vokasional yang cemerlang. Untuk masa hadapan, kajian lanjutan boleh dilakukan dengan pendekatan kualitatif bagi memahami persepsi pelajar secara lebih mendalam serta membandingkan kepuasan pelajar antara kolej komuniti lain di seluruh negara.

Rujukan

- Kumar, S., & Singh, R. (2023). Student psychological well-being in higher education: The role of internal team environment, institutional, friends and family support, and academic engagement. *International Journal of Educational Research*, 112, 101921.
- Johnson, J. A. S. (2024). The Role of Student Affairs in Promoting Student Success and Retention. *Journal of Education and Practice*, 8(6), 71–87.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209.
- Harvey, L. (1998). An Assessment of Past and Current Approaches to Quality in Higher Education. *Australian Journal of Education*, 42(3), 237–255.
- Romle, A. R., & Shamsudin, A. S. (2008). Kualiti perkhidmatan berdasarkan perspektif pelajar di institusi pengajian tinggi awam Malaysia. *Jurnal Pengurusan Awam*, 7(1), 99–108.
- Hill, F. M., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 15–20.
- Lim, S. Y., & Chee, K. H. (2014). Investigating university students' satisfaction with on-campus cafeteria services: An empirical study in perspective of private university. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 1–7.
- Zainal Abidin, N. E., Muhamad, T. A., & Ahmad, J. (2019). Kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di Universiti Awam Malaysia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 44(1), 55–66.
- Qadeer, A., Shahid, S. H., & Ullah, N. (2024). Student's Satisfaction and Academic Achievement Nexus Using Physical Facilities and Classroom Environment in Secondary Schools. *Journal of Asian Development Studies*, 13(2), 125–140.
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Seymour, D. (1993). *On Q: Causing quality in higher education*. American Council on Education/Oryx Press.

- Terenzini, P. T., & Pascarella, E. T. (1994). Living with myths: Undergraduate education in America. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 26(1), 28–32.
- Yusof, N. M., & Rahmat, N. H. (2021). The influence of students' satisfaction in online learning and its implications on students' motivation and learning achievement. *Asian Journal of University Education*, 17(3), 1–12.
- Zainal Abidin, N. E., Muhamad, T. A., & Ahmad, J. (2019). Kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di Universiti Awam Malaysia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 44(1), 55–66.
- Tg Nur-Wina Tuan Abu Bakar & Wei Boon Quah. (2023). Lecturer Competence and Student Satisfaction: A Roadmap for Quality Education. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 12(4), 1–15..