

Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan Prasarana yang Disediakan di Politeknik Banting Selangor bagi Sesi Disember 2012

Tuan Syarifah Atifah Binti Tuan Mat Zin*, Normaslina Binti Jamil, Mohd Zulfazli Bin Raub Khan

Politeknik Banting Selangor, Malaysia

*Corresponding author: syarifah@polibanting.edu.my

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan isu yang penting dan kritikal bagi menjamin keselesaan pelanggan dalam sesuatu organisasi. Pelajar bertindak sebagai pelanggan kepada sesebuah institusi pendidikan mempunyai kehendak masing-masing yang perlu dipenuhi oleh pihak pengurusan institusi. Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi dari aspek kemudahan prasarana. Sampel kajian adalah semua pelajar Sesi Dis 2012 iaitu seramai 102 responden. Reka bentuk kajian ini merupakan kajian kes berbentuk tinjauan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan data kajian. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah peratus, frekuensi, skor min dan sisihan piawai dengan menggunakan perisian Statistical Package For Social Science (SPSS). Hasil daripada analisis data kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana adalah pada tahap sederhana. Hasil dapatan kajian ini dapat menjadi panduan kepada pihak pengurusan untuk membuat penambahbaikan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan prasarana yang disediakan kepada pelajar.

Kata Kunci: Maklumbalas Pelanggan, Tahap Kepuasan, Kemudahan, Perkhidmatan

PENGENALAN

Dalam usaha untuk memartabatkan politeknik sebagai sebuah institusi pendidikan yang terulung, tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti pendidikan, kemudahan prasarana dan perkhidmatan yang disediakan di politeknik haruslah berada dalam keadaan yang memuaskan kerana ini adalah pemangkin kepada persekitaran yang positif dan berkesan dalam melahirkan pelajar yang berkualiti dan berdaya saing selaras dengan aspirasi visi & misi politeknik. Dalam konteks ini, para pelajar dan golongan pendidik didefinisikan sebagai pelanggan atau *stakeholders* yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menggunakan kemudahan prasarana dan servis perkhidmatan yang disediakan di sesebuah institusi pendidikan.

Menurut Ashraf dan Ibrahim (2009), kualiti pendidikan adalah sukar untuk diukur dan didefinisikan di mana ia merangkumi hasil pembelajaran yang diterima oleh pelajar dari para pendidik dan juga keadaan persekitaran institusi itu sendiri. Oleh kerana itu, penilaian pelanggan terhadap kualiti pengajian tinggi adalah secara menyeluruh dalam organisasi institusi (Haque, 2004) dan tidak hanya tertumpu kepada bahagian tertentu sahaja.

Pernyataan Masalah

Pencapaian pelajar dari segi akademik mahupun bukan akademik adalah salah satu elemen yang penting dalam menjadi kayu pengukur atau indikator terhadap keberkesanan dan tahap kualiti kemudahan prasarana dan servis perkhidmatan yang disediakan oleh pihak PBS kepada pelajar. Oleh yang demikian, dalam usaha untuk menjadikan politeknik sebagai sebuah institusi pendidikan teknikal yang bertaraf tinggi dan graduan yang mempunyai nilai kebolehpasaran yang tinggi selaras dengan Falsafah Pendidikan Negara dan Wawasan 2020, maka sesebuah institusi pendidikan itu seharusnya menyediakan kemudahan prasarana dan servis perkhidmatan yang terbaik dan mencapai tahap kepuasan yang memuaskan.

Justeru itu, kajian yang dilaksanakan ini adalah untuk menilai tahap kepuasan para pelajar khususnya terhadap kemudahan prasarana yang disediakan di PBS bagi sesi Disember 2012. Di antara kemudahan prasarana yang difokuskan dalam kajian ini adalah seperti berikut :

- i) Perpustakaan.
- ii) Bilik kuliah, dewan kuliah, makmal dan bengkel.
- iii) Kemudahan sukan / rekreasi.
- iv) Kemudahan kantin / koperasi.
- v) Kemudahan tempat letak kenderaan.
- vi) Keselamatan kampus.

Objektif Kajian

Objektif Am :

Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana yang disediakan di PBS.

Objektif Khusus :

- i) Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan perpustakaan
- ii) Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan bilik kuliah/ dewan kuliah dan bengkel
- iii) Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan sukan dan rekreasi
- iv) Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan di kantin dan koperasi
- v) Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan tempat letak kenderaan
- vi) Menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap keselamatan kampus

KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian yang dilaksanakan ini diharap dapat menilai tahap kepuasan para pelajar sesi Disember 2012 terhadap kemudahan prasarana yang disediakan oleh PBS. Hasil kajian ini seterusnya menjadi input yang berguna kepada pihak pengurusan dalam merancang pelan tindakan yang efektif menjalankan penambahbaikan untuk memastikan fasiliti adalah di tahap yang memuaskan dan menjadi pemangkin kepada kecemerlangan pelajar dari pelbagai aspek.

SOROTAN KAJIAN

Menurut A. Kahar, (2008), kepuasan pelanggan atau Customer Satisfaction merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu Customer Expectation atau dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Oleh yang demikian, amalan dan sistem pengurusan yang cemerlang umpamanya amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM) dan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) siri ISO atau lebih biasa dikenali dalam versi Inggerisnya sebagai Total Quality Management (TQM) dan Quality Management System (QMS), secara umumnya dipercayai boleh membantu organisasi memiliki kelebihan bersaing dari segi kualiti dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Gotzami dan Tsiotras, 2002).

Pelaksanaan standard-standard di bawah MS ISO 9001:2008, adalah berdasarkan kepada pendekatan proses. Sesebuah institusi atau agensi pendidikan perlu merancang dan menyediakan sumber-sumber serta melaksana proses-proses dalam SPK 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 9001:2008 dalam sector awam, 2010). Keperluan bagi pengurusan atasan bagi melaksanakan penambahbaikan secara berterusan terhadap SPK turut diberi penekanan melalui pendekatan ini.

Persepsi pelanggan terhadap produktiviti dan perkhidmatan organisasi perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi organisasi dapat diperolehi untuk membolehkan institusi mencari jalan menambah baik prestasinya. Pelanggan perkhidmatan dan pelanggan produk merupakan pengguna perkhidmatan sesebuah organisasi. Sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti adalah bergantung kepada persepsi pelanggan perkhidmatan mahu pun pelanggan produk tentang kualiti yang disarankan (Toh, 2005).

Perkaitan antara perkhidmatan yang disediakan oleh institusi pendidikan dan kepuasan pelajar telah diolah melalui Model Kesetiaan Pelanggan (PDI, 2001). Terdapat beberapa aspek yang menyumbang kepada kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi. Aspek-aspek ini boleh dibahagikan seperti berikut:

- i) Ciri-ciri Produk Dan Perkhidmatan – ciri-ciri merujuk kepada aspek prestasi tertentu dalam produk atau perkhidmatan. Ciri-ciri ini amat berbeza bergantung kepada keadaan produk atau perkhidmatan.
- ii) Sistem Dan Struktur – sistem dan struktur mentafsir keupayaan organisasi untuk menyokong komitmen mereka dan memberi pelanggan apa yang mereka mahukan (keselesaan, maklumat tepat, dan fleksibiliti dalam pesanan).
- iii) Hubungan Pelanggan – hubungan kemanusiaan yang berbeza-beza boleh memberi perbezaan dalam kesetiaan pelanggan. Wakil yang cekap memahami apa yang berlaku dan apa yang tidak berlaku serta dapat membentuk ikatan kepercayaan dan kehormatan dengan pelanggan, lazimnya akan membentuk satu hubungan pelanggan jangka panjang termasuklah rakan kongsi tidak formal.
- iv) Harapan Pelanggan – berdasarkan maklumat yang diperolehi pelanggan, perbualan dengan wakil jualan dan kontrak yang telah ditandatangani, pelanggan mempunyai harapan terhadap apa yang telah dibeli oleh mereka.
- v) Penyelesaian Masalah – kesilapan yang berlaku jika ditangani dengan cepat dan betul, ia akan mempunyai kesan yang minimum terhadap kepuasan pelanggan. Namun begitu, pengkaji pasaran mencadangkan bahawa

penyelesaian masalah yang utama boleh mengukuhkan kesetiaan pelanggan dengan memperbaiki keyakinan pelanggan terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan apa yang telah dijanjikan atau memperbetulkannya dengan cepat.

- vi) Kepuasan Pelanggan – pelanggan akan membandingkan pengalaman mereka kepada norma industri yang dirasai iaitu sejauh mana pelanggan menjangkakan pesaing lain dalam industri ini memberi layanan kepada mereka. Organisasi yang menepati jangkaan industri ini akan memberi pelanggan mereka nilai yang diharapkan. Ini menggambarkan prestasi purata industri – paras asas kepada kepuasan pelanggan.
- vii) Kesetiaan Pelanggan – kesetiaan dibina dengan menyediakan lebih daripada pelanggan harapkan. Organisasi yang membina kesetiaan pelanggan sentiasa mengakuinya sebagai punca kepada kelebihan bersaing yang berterusan.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian yang dilaksanakan ini adalah berbentuk kajian kuantitatif yang bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana yang disediakan di PBS bagi sesi Disember 2012. Data yang diperolehi dikategorikan sebagai jenis kuantitatif kerana penganalisaan data adalah menggunakan peratusan, analisis skor min dan sisihan piawai.

Kaedah penyelidikan yang dijalankan untuk kajian ini adalah kaedah penyelidikan deskriptif tinjauan sampel. Penyelidikan deskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku seperti yang dinyatakan oleh 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.

Skop Dan Batasan Kajian

Kajian ini telah dilaksanakan terhadap 102 orang responden sebagai sampel dan saiz sampel ini merupakan 100% daripada populasi pelajar yang ada di PBS pada sesi Disember 2012. Penyelidik juga membuat andaian bahawa pelajar-pelajar tersebut memberi kerjasama dan respon yang baik serta jujur mengenai tahap kepuasan mereka terhadap kemudahan prasarana yang disediakan. Jadual 1 menunjukkan pecahan responden dari setiap jabatan akademik yang terlibat dalam kajian ini.

Jadual 1: Pecahan Responden Mengikut Jabatan

Jabatan Akademik	Jumlah Responden	Peratusan
Kejuruteraan Mekanikal	28	27.5
Penyenggaraan Pesawat	74	72.5
Jumlah	102	100.0

Borang Kaji Selidik

Borang soal selidik yang diedarkan kepada semua responden yang terlibat mengandungi dua (2) bahagian utama iaitu bahagian A dan bahagian B. Bahagian A merupakan soalan yang merangkumi data demografi serta maklumat-maklumat asas dan maklumat pengajian sampel manakala bahagian B pula mengandungi soalan yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti kemudahan prasarana yang disediakan di PBS. Bahagian B dipecahkan kepada enam (6) item utama yang terdiri daripada :

- i) Item 1 : Perpustakaan.
- ii) Item 2 : Bilik kuliah (dewan kuliah, makmal dan bengkel).
- iii) Item 3 : Kemudahan sukan / rekreasi.
- iv) Item 4 : Kemudahan kantin / koperasi.
- v) Item 5 : Kemudahan tempat letak kenderaan.
- vi) Item 6 : Keselamatan kampus.

Skala Likert biasanya dibina dalam bentuk skala berperingkat dan digunakan secara meluas dalam kajian yang menggunakan skala persetujuan. Ia mengandungi lima peringkat iaitu sangat setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju, setuju dan tidak pasti. Dengan beranggapan bahawa maklumbalas kepada setiap pernyataan mempunyai kaitan, pengkaji boleh meletakkan nilai skala iaitu 1 hingga 5 (Majid, 2000).

Responden yang terlibat dalam kajian ini diberikan masa antara 15 – 20 minit untuk menjawab kesemua item yang terdapat dalam boring soal selidik. Borang soal selidik akan diedarkan secara berkelompok mengikut jabatan bagi memastikan borang soal selidik dapat dipungut semula sebaik sahaja responden selesai menjawab. Kaedah pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan secara terus daripada responden atau sampel kajian.

ANALISIS

Bagi melihat kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana 6 item diselidiki. Item-item tersebut adalah kemudahan perpustakaan, bilik kuliah (dewan kuliah, makmal dan bengkel), kemudahan sukan, kemudahan kantin dan koperasi, kemudahan tempat letak kenderaan, keselamatan kampus, penginapan dan item yang terakhir adalah pengangkutan. Lima skor Skala Likert telah ditetapkan seperti Jadual 2. Skor ini dipecahkan kepada 2 penunjuk iaitu jawapan yang positif dan juga jawapan yang negatif.

Jadual 2: 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, min dan sisihan piawai bagi setiap item diambil. Oleh itu skor min dibahagikan kepada tiga aras seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 3: Pembahagian skor mengikut tahap

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

Perpustakaan

Bahagian perpustakaan mempunyai enam (6) sub item yang dinilai. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden bersetuju bahawa perpustakaan mempunyai ruang belajar yang selesa dan kondusif di mana sub skala menunjukkan skor min 4.15 pada tahap tinggi dengan sisihan piawai 0.776. Perpustakaan PBS dilengkapi dengan kemudahan pendingin hawa, tempat belajar yang bersih dan tenang juga tempat menyimpan beg memudahkan pelajar berasa selesa untuk mengulangkaji dan membuat perbincangan. Jumlah sumber dan bahan rujukan mendapat skor 3.56 iaitu pada skor sederhana dengan sisihan piawai 0.981. Bahan dan sumber rujukan masih dalam proses memasang tag dan pembelian menyebabkan pelajar tidak mendapat semua sumber yang diperlukan sepenuhnya. Secara keseluruhan kemudahan di perpustakaan menunjukkan pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan dengan skor min 3.81 iaitu pada tahap tinggi. Manakala sisihan piawai juga menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang nyata antara jawapan di antara responden dengan skor 0.643. Jadual 4 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item perpustakaan.

Jadual 4: Skor min keseluruhan perpustakaan

Item	Keseluruhan Responden (N=102)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Perpustakaan	Kemudahan & perkhidmatan perpustakaan secara keseluruhan	3.98	0.844	Min = 3.81 Sp = 0.643
	Ruang belajar yang selesa dan kondusif	4.15	0.776	
	Jumlah sumber/bahan (buku rujukan,dll)	3.56	0.981	
	Waktu operasi perpustakaan	3.80	0.901	
	Perkhidmatan/layanan kakitangan perpustakaan	3.68	0.966	
	Perkhidmatan Wifi memuaskan	3.70	1.176	

Bilik Kuliah, Dewan Kuliah, Makmal dan Bengkel

Bahagian bilik kuliah, dewan kuliah, makmal dan bengkel mempunyai empat (4) sub item yang dinilai. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden bersetuju bahawa peralatan, kerusi, meja dan papan putih adalah mencukupi untuk keperluan pembelajaran di mana bacaan menunjukkan skor min 4.10 iaitu pada tahap tinggi dengan sisihan piawai 0.827. Secara keseluruhan kemudahan di bilik kuliah, dewan kuliah, makmal dan bengkel menunjukkan pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan secara keseluruhan dengan skor min 3.93 iaitu pada tahap tinggi. Manakala sisihan piawai juga menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang nyata antara jawapan di antara responden dengan skor 0.672. PBS dibekalkan dengan kelengkapan yang lengkap untuk bilik kuliah adalah punca pelajar berpuas hati dengan persekitaran di bilik kuliah, dewan dan bengkel. Jadual 5 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item bilik kuliah, dewan kuliah, makmal dan bengkel.

Jadual 5: Skor min keseluruhan Bilik Kuliah, Dewan Kuliah, Makmal, Bengkel

Item	Keseluruhan Responden (N=102)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Bilik Kuliah/ Dewan Kuliah/ Makmal/ Bengkel	Peralatan, kerusi, meja dan papan putih adalah mencukupi untuk keperluan pembelajaran	4.10	0.827	Min = 3.93 Sp = 0.672
	Peralatan dan keperluan amali mencukupi dan beroperasi sepenuhnya	3.79	0.883	
	Persekitaran di dalam bilik kuliah, dewan kuliah, makmal, bengkel adalah bersih, selesa dan selamat	3.92	0.886	
	Peraturan keselamatan penggunaan dipamerkan	3.92	0.841	

Kemudahan Sukan / Rekreasi

Bahagian kemudahan sukan/rekreasi mempunyai tiga (3) sub item yang dinilai. Dapatan kajian bagi setiap sub item yang dinilai skor min memberi bacaan tahap sederhana dengan nilai sisihan piawai lebih daripada 1.000. Pada sub item pelajar sering dibawa keluar untuk aktiviti sukan dan rekreasi memberi bacaan sisihan piawai 1.190. Bacaan sisihan piawai ini menunjukkan tidak semua pelajar yang sering dibawa keluar untuk aktiviti sukan dan ia hanya tertumpu kepada pelajar yang sama sahaja. Secara keseluruhan kemudahan sukan dan rekreasi di PBS adalah pada tahap sederhana dengan skor min keseluruhan 2.71 dan sisihan piawai 1.007. Banyak kemudahan sukan masih belum dapat berfungsi sepenuhnya kerana dalam proses pembaikan dan penyenggaraan contohnya padang bola sepak. Jadual 6 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item sukan dan rekreasi.

Jadual 6: Skor min keseluruhan Sukan Dan Rekreasi

Item	Keseluruhan Responden (N=102)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Sukan/Rekreasi	Kemudahan asas sukan dan rekreasi mencukupi dan mudah diperolehi	2.58	1.085	Min = 2.71 Sp = 1.007
	Tempat dan persekitaran di PBS sesuai untuk aktiviti sukan	2.65	1.183	
	Pelajar sering dibawa keluar untuk aktiviti sukan/rekreasi	2.90	1.190	

Kemudahan Kantin dan Koperasi

Bahagian kantin dan koperasi mempunyai lima (5) sub item yang dinilai. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden bersetuju bahawa layanan kaunter adalah mesra di mana sub item menunjukkan skor min 3.89 pada tahap tinggi dengan sisihan piawai 0.866. Secara keseluruhan kemudahan di kantin dan koperasi menunjukkan pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan dengan skor min 3.57 iaitu pada tahap sederhana. Manakala sisihan piawai juga menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang nyata antara jawapan di antara responden dengan skor 0.687. Jadual 7 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item kantin dan koperasi.

Jadual 7: Skor min keseluruhan kantin dan koperasi

Item	Keseluruhan Responden (N=102)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Kantin/ Koperasi	Kemudahan asas di kantin dan koperasi mencukupi	3.41	0.937	Min = 3.57 Sp = 0.687
	Tahap kebersihan di kantin/koperasi memuaskan	3.47	0.864	
	Kualiti makanan memuaskan	3.48	0.898	
	Harga makanan / barangan di kantin/koperasi adalah selaras dan dipamerkan	3.58	0.949	
	Layanan kaunter adalah mesra	3.89	0.866	

Kemudahan Tempat Letak Kenderaan

Bahagian kemudahan tempat letak kenderaan mempunyai dua (2) sub item yang dinilai. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden bersetuju bahawa tempat letak kenderaan adalah mencukupi di mana sub skala menunjukkan skor min 3.82 pada tahap tinggi dengan sisihan piawai 1.057. Pengambilan pelajar untuk program Kejuruteraan Mekanikal pada semester ini adalah terhad untuk Semester 1 sahaja menjelaskan tempat letak kenderaan adalah mencukupi buat masa ini. Manakala responden bersetuju bahwa kawasan tempat letak kereta selamat adalah pada tahap sederhana dengan skor min 3.20. Sisihan piawai menunjukkan sedikit perbezaan jawapan di antara responden dengan skor 1.298 kemungkinan disebabkan oleh sebuah motosikal pernah dilaporkan hilang di tempat letak kenderaan. Tindakan telah diambil oleh pihak pengurusan untuk meningkatkan tahap keselamatan dengan membuat rondaan secara berkala dan menempatkan seorang jaga berhampiran tempat letak kenderaan pelajar telah meningkatkan kepercayaan pelajar terhadap tahap keselamatan di kawasan tempat letak kenderaan di PBS. Secara keseluruhan responden berpuas hati dengan perkhidmatan tempat letak kenderaan dengan skor min 3.51 iaitu pada tahap sederhana. Manakala sisihan piawai juga menunjukkan sedikit perbezaan antara jawapan di antara responden dengan skor 1.053. Jadual 8 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item kantin dan koperasi.

Jadual 8: Skor min tempat meletak kenderaan

Item	Keseluruhan Responden (N=102)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Tempat Letak Kenderaan	Tempat letak kenderaan adalah mencukupi	3.82	1.057	Min =3.51 Sp = 1.053
	Tempat letak kenderaan adalah selamat	3.20	1.298	

Keselamatan Kampus

Bahagian kemudahan tempat letak kenderaan mempunyai tiga (3) sub item yang dinilai. Secara keseluruhan responden berpuas hati dengan keselamatan kampus dengan skor min 3.52 iaitu pada tahap sederhana. Manakala sisihan piawai juga menunjukkan sedikit perbezaan antara jawapan di antara responden dengan skor 1.011. Jadual 9 menunjukkan skor min dan sisihan piawai yang diperolehi bagi item keselamatan kampus.

Jadual 9: Skor min keseluruhan Keselamatan Kampus

Item	Keseluruhan Responden (N=102)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Keselamatan Kampus	Pengawal keselamatan memeriksa kad pelajar/ sticker ketika keluar masuk	3.58	1.138	Min =3.52 Sp = 1.011
	Pengawal keselamatan tegas dalam menguatkuasa peraturan	3.36	1.176	
	Papan tanda jalan dan bangunan jelas dan mudah difahami	3.62	1.144	

Analisis Keseluruhan

Analisis mendapati item perpustakaan, bilik kuliah (dewan kuliah, makmal dan bengkel), menunjukkan skor min keseluruhan masing-masing 3.81 dan 3.93 berada di tahap yang tinggi. Sisihi piawai juga menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang nyata antara jawapan di antara responden. Secara keseluruhan kemudahan prasarana di PBS adalah diperingkat sederhana iaitu dengan skor min 3.35 dan sisihi piawai 0.572. Jadual 10 menunjukkan skor min keseluruhan item-item yang dikaji.

Jadual 10: Skor min keseluruhan

Item	Keseluruhan Responden (N=102)		
	Min	Sisihi Piawai	
Perpustakaan	3.81	0.643	Min = 3.35 Sp = 0.572
Bilik Kuliah/ Dewan Kuliah/ Makmal/ Bengkel	3.93	0.672	
Kemudahan Sukan/Rekreasi	2.71	1.007	
Kemudahan Kantin/ Koperasi	3.57	0.687	
Kemudahan Tempat Letak Kereta	3.51	1.053	
Keselamatan Kampus	3.52	1.011	

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Daripada analisis yang dibuat secara keseluruhan kemudahan prasarana di PBS berada pada tahap sederhana. Di dapati kemudahan perpustakaan dan bilik kuliah (dewan kuliah, makmal dan bengkel) berada pada tahap tinggi. Kemudahan sukan dan rekreasi berada pada tahap sederhana tetapi secara relatif rendah berbanding item lain. Status PBS yang masih baru menyebabkan kebanyakan kemudahan prasarana masih dalam tahap penyenggaraan dan menaik taraf mungkin menyebabkan kemudahan sukan belum sempurna. Selain itu terdapat juga kekangan kewangan dan pihak pengurusan sendiri yang kurang mengambil perhatian terhadap kemudahan sukan berbanding kemudahan prasarana untuk pengajaran dan pembelajaran yang lebih kritikal. Jadual 11 menunjukkan tahap yang diperolehi oleh semua kemudahan prasarana.

Jadual 11: Tahap kemudahan prasarana secara keseluruhan

Item	Skor Min	Tahap
Perpustakaan	3.81	Tinggi
Bilik Kuliah, Dewan Kuliah, Makmal, Bengkel	3.93	Tinggi
Kemudahan Sukan/Rekreasi	2.71	Sederhana
Kemudahan Kantin/ Koperasi	3.57	Sederhana
Kemudahan Tempat Letak Kereta	3.51	Sederhana
Keselamatan Kampus	3.52	Sederhana
Keseluruhan	3.35	Sederhana

CADANGAN DAN KESIMPULAN

Cadangan Kajian Masa Hadapan

Dalam usaha untuk melihat impak yang lebih positif dan menyeluruh terhadap kualiti kemudahan prasarana yang disediakan di PBS, kajian yang berterusan dan bersifat komprehensif melibatkan semua pengguna atau *stakeholder* yang terlibat dalam menggunakan kemudahan prasarana secara langsung atau tidak langsung hendaklah dilakukan pada masa akan datang. Oleh itu, penyelidik bercadang untuk melakukan pemerhatian yang berterusan terhadap sebarang tindakan yang akan dilaksanakan oleh pihak pengurusan PBS dalam meningkatkan kualiti kemudahan prasarana yang disediakan.

Antara cadangan kajian seterusnya adalah dengan melaksanakan kajian tindakan bagi siri kedua untuk melihat

peningkatan dalam kualiti kemudahan prasarana yang disediakan di PBS pada masa akan datang. Penyelidik juga berhasrat untuk memperluaskan skop kajian terhadap perkhidmatan atau servis yang diberikan oleh pihak PBS kepada pelajar seperti servis unit Hal Ehwal Pelajar, Unit Pentadbiran, Unit Kaunseling, dan sebagainya. Teknik kajian boleh dipelbagaikan dengan pendekatan SERVQUAL dalam mengkaji kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan serta menentukan perbezaan tahap kepuasan pelanggan antara pelajar dan staf PBS dari aspek kemudahan dan fasiliti yang ditawarkan oleh PBS berdasarkan lima dimensi SERVQUAL iaitu Kebolehpercayaan (Reliability), Jaminan (Assurance), Bukti fizikal (Tangibles), Empati (Empathy), dan Responsif (Responsiveness).

Cadangan Kepada Pihak Pengurusan

Kemudahan perpustakaan dan bilik kuliah, dewan kuliah, makmal dan bengkel berada pada tahap tinggi hanya perlu di pantau dan dikekalkan untuk menjamin kualiti berterusan. Walaubagaimana pun bagi item lain-lain, proses penambahbaikan perlu dilakukan supaya pelajar mendapat layanan dan kemudahan yang sewajarnya dalam menyediakan persekitaran yang sesuai sebagai sebuah institusi pendidikan yang menawarkan khidmat pendidikan.

Justeru itu, melalui hasil dapatan kajian ini jelas menunjukkan secara relatifnya, Unit sukan/rekreasi mendapat nilai skor min yang paling minimum dan diharap dapatan ini menjadi input kepada pihak pengurusan PBS dalam menaiktaraf kualiti prasarana yang sedia ada dengan menubuhkan sebuah jawatankuasa "task force" agar penekanan yang lebih serius dan menyeluruh dapat difokuskan kepada Unit Sukan dan Rekreasi. Selain itu, dalam usaha penambahbaikan prasarana, penyelidik mencadangkan untuk mempelbagaikan kemudahan prasarana di Unit Sukan dan Rekreasi seperti pembinaan gelanggang sukan untuk permainan badminton dan bola tampar, tempat beriadah dan juga menambah bilangan peralatan sukan yang sedia ada. Akhir sekali, penyelidik berhasrat untuk menubuhkan kelab sukan dan rekreasi yang boleh menggalakkan penyertaan para pelajar dan juga staf PBS sendiri dalam bidang ko-kurikulum dalam usaha untuk mengukuhkan lagi hubungan dan persafahaman antara satu sama lain melalui kegiatan sukan dan seterusnya meningkatkan kualiti kemudahan prasarana yang sedia ada bagi menampung keperluan semasa dan akan datang.

Bagi kemudahan kantin dan koperasi, di mana skor semasa menunjukkan skor sederhana, kami mencadangkan penambahbaikan dari segi penetapan harga makanan serta barang jualan bagi memastikan tiada harga yang terlampau tinggi dan tidak mampu dibayar oleh pelajar. Aspek kebersihan juga perlu dititikberatkan dalam penyediaan makanan dan tempat makan itu sendiri. Oleh itu pihak pengurusan perlu tegas dalam menguatkuasa peraturan terhadap pengusaha kantin dan pihak koperasi.

Kenderaan merupakan elemen penting yang memudahkan pelajar berulang-alik dari tempat penginapan ke institusi pendidikan. Oleh itu kemudahan tempat letak kenderaan perlu ditambahbaik dengan segera dari aspek keselamatan supaya kesecurian kenderaan tidak lagi berlaku pada masa hadapan.

Didapati juga pelajar mendapati tahap keselamatan kampus berada pada tahap sederhana di mana pemeriksaan keselamatan di pondok pengawal adalah amat longgar dan tidak telus. Penyelidik mencadangkan pemeriksaan lebih terperinci terhadap semua kenderaan dan orang yang keluar masuk ke dalam institusi. Selain daripada itu arahan papan tanda jalan perlu diubah supaya lebih jelas di mana didapati terdapat jalan dan arahan papan tanda yang mengelirukan dan boleh menyebabkan kemalangan.

Diharapkan cadangan ini dapat dipertimbangkan oleh pihak pengurusan dan dilaksanakan untuk peningkatan kualiti berterusan supaya semua kekurangan dapat diatasi seterusnya membantu proses pengajaran dan pembelajaran yang menjadi teras utama institusi.

RUJUKAN

- A.Ashraf, M. & Ibrahim, Y. (2009). Quality Education Management at Private Universities in Bangladesh. An Exploratory Study. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24, 17–32.
- Burton, R. (1977). *Leisure and the Social Services*, in H. M. S. O. *Leisure and the Quality of Life: A Report on Four Local Experiments*. London.
- Choi, T. Y. dan Chu, R. (2000). Levels of Satisfaction among Asian and Western Travellers, *International Journal of Quality and Reliability Management*. 17(2), 116-131.
- 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.
- Hill, F.M (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education* 3(3), 10-21.
- Krejeie, R.V dan Morgan, D.W (1970). *Determining Sample Size For Research*. Educational and Psychological Measurement.
- Kessler, S. (1996). *Measuring And Managing Customer Satisfaction. Going For The Gold*. Wisconsin: ASQC Quality Press.

- Manja Mohd. Ludin (1990). *Psikologi, Sosial dan Falsafah Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Majid Konting (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction. Quality Assurance in Education*, MCB University Press, Vol. 6(No.4), pp.197-204. New York: McGraw Hill