

# **Kepuasan Mahasiswa Mahasiswi Terhadap Kualiti Kehidupan Di Kolej Tun Dr. Ismail Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor**

Hamdan Bin Said & Azaha Bin Abdullah

Fakulti Pendidikan,  
Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak : Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Dr. Ismail. Kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap kualiti kehidupan ini ditinjau dari tujuh aspek iaitu persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan ahli jawatankuasa mahasiswa kolej kediaman, pentadbiran pejabat, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti yang dijalankan, dan perkhidmatan makanan. Kajian deskriptif ini menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian dan melibatkan seramai 291 responden Kolej Tun Dr. Ismail yang dipilih secara rawak. Data dianalisa dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS)* dan dapatan dinyatakan dalam bentuk kekerapan, peratusan dan min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa mahasiswa berpuashati terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Dr. Ismail dalam semua tujuh aspek yang dikaji. Kajian ini juga memajukan cadangan untuk menambahbaik kepuasan mahasiswa terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman dan cadangan kajian lanjutan yang boleh dilakukan.

Katakunci : kualiti kehidupan, Kolej Tun Dr Ismail (KTDI)

## **Pendahuluan**

Setiap individu mempunyai tahap kepuasan yang berbeza-beza terhadap sesuatu perkhidmatan atau produk. Kotler dan Clarke (1987) menyifatkan kepuasan sebagai pernyataan yang berkaitan dengan perasaan yang dirasakan oleh individu yang menggunakan perkhidmatan atau produk. Kepuasan merupakan salah satu fungsi yang berkaitan dengan tahap jangkaan dan juga pelaksanaannya. Jangkaan dibina berdasarkan pengalaman yang pernah dialami dengan keadaan yang sama atau hampir sama dengan pernyataan yang dilakukan oleh rakan-rakan, persatuan atau organisasi lain. Dalam usaha mencari kepuasan diri, individu ini akan berusaha memenuhi keperluan dirinya.

Chickering (1969) berpendapat bahawa pembangunan diri individu yang mengikuti pengajian di institusi pengajian tinggi banyak dipengaruhi oleh persekitaran institusi tersebut. Persekitaran ini termasuklah objektif dan saiz universiti, kurikulum di amalkan, pengajian dan penilaian yang dilaksanakan, susun atur kolej kediaman yang terdapat dalam kampus, fakulti dan corak pentadbiran universiti, dan budaya yang cuba diterapkan dalam kalangan siswa-siswi. Siswasiswi yang terdedah dengan budaya berdikari, berakhlak mulia, berilmu dan berketerampilan menjadi idaman ramai. Pembudayaan sebegini kerap dilakukan melalui program-program peningkatan diri seperti ceramah keagamaan, kursus motivasi, dan bengkel pembangunan diri. Kehadiran ceramah, kursus, dan bengkel yang relevan sudah tentu dapat meningkatkan kepuasan siswa-siswi untuk tinggal di kolej kediaman.

## **Pernyataan Masalah**

Persekitaran yang kondusif, kemudahan dan perkhidmatan berkualiti, layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa yang profesional, pentadbiran pejabat pengurusan yang cekap, pengawasan dan keselamatan yang tinggi mutunya, program dan aktiviti pembangunan yang menarik dan mampu memberikan cabaran kepada siswa-siswi, dan perkhidmatan kafeteria yang memenuhi kehendak pelanggan sudah tentu dapat memberikan kepuasan kepada penghuni kolej. Berasaskan kepada masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa-siswi, pihak pengurusan Universiti Teknologi Malaysia

amnya dan pihak Hal Ehwal Pelajar khususnya ingin mengetahui kepuasan siswa-siswi terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman. Tahap kualiti kehidupan yang tinggi sedikit sebanyak membawa kesan positif terhadap kecemerlangan akademik dan bukan akademik. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan siswa-siswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Dr Ismail, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.

### **Objektif Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk:

- i. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap persekitaran di Kolej Tun Dr Ismail
- ii. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Tun Dr Ismail.
- iii. Menenalpasti kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa di Kolej Tun Dr Ismail.
- iv. Menenalpasti kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Tun Dr Ismail.
- v. Menenalpasti kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap pengawasan dan keselamatan di Kolej Tun Dr Ismail.
- vi. Menenalpasti kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Tun Dr Ismail.
- vii. Menenalpasti kepuasan mahasiswa-mahasiswi terhadap perkhidmatan kafeteria di Kolej Tun Dr Ismail.

### **Kepentingan Kajian**

Hasil kajian ini dapat dipergunakan oleh Pejabat Hal Ehwal Pelajar UTM, Pengurusan Kolej Tun Dr Ismail dan Jawatankuasa Kolej Tun Dr Ismail. Misalnya hasil kajian ini dapat memberi maklum balas kepada pihak Hal Ehwal Pelajar untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan yang diberikan di Kolej Tun Dr Ismail, membantu pihak Hal Ehwal Pelajar UTM, pentadbiran Kolej Tun Dr Ismail, dan juga Jawatankuasa Kolej Mahasiswa meningkatkan kepuasan pelanggan mereka.

Kepada pihak Hal Ehwal Pelajar hasil kajian ini dapat digunakan sebagai garis panduan untuk menyediakan pelbagai kemudahan di Kolej Tun Dr Ismail. Ini termasuklah kemudahan pengangkutan bas, padang permainan dan sebagainya. Selain itu, hasil kajian membantu memberikan faedah kepada pihak pentadbir Kolej Tun Dr Ismail untuk mempertingkatkan lagi kemudahan dan keselesaan suasana di Kolej Tun Dr Ismail. Jawatankuasa Kolej Tun Dr Ismail juga dapat menggunakan hasil kajian ini sebagai garis panduan untuk menjalankan aktiviti-aktiviti pembangunan yang perlu diselitkan di Kolej Tun Dr Ismail. Kesimpulannya hasil daripada kajian ini dapat digunakan oleh pihak universiti sebagai rujukan untuk dijadikan panduan dalam merangka dasar ataupun program-program tertentu untuk kepentingan siswa-siswi di Kolej Tun Dr Ismail.

### **Batasan Kajian**

Kajian ini dibataskan kepada perkara-perkara tertentu sahaja supaya skop kajian tidak terlalu luas di samping mudah dianalisis. Kajian ini juga hanya menfokuskan kepada tujuh pembolehubah sahaja iaitu persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan kakitangan kolej kediaman, pejabat pengurusan kolej kediaman, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti pembangunan yang dilaksanakan dan perkhidmatan kafeteria kolej kediaman.

Hasil kajian terbatas kepada populasi di kolej kediaman sahaja. Dapatan kajian juga sangat bergantung kepada kejujuran mahasiswa dan mahasiswi yang telah dipilih sebagai responden dalam memberikan jawapan tepat dan benar kepada soal selidik yang dikemukakan.

## Reka Bentuk Kajian

Kajian kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan kaedah tinjauan. Kajian dijalankan dengan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian. Pendekatan kuantitatif dapat menghasilkan satu penemuan yang sah dan boleh dipercayai. Kaedah ini dapat mengurangkan masa dan kos kajian. Kajian ini dapat dijalankan dengan mudah dan cepat walaupun mempunyai bilangan sampel yang besar. Tambahan pula, ia juga dapat mengurangkan masa pemprosesan dan penganalisaan data dengan menggunakan komputer. Selain itu, melalui kaedah ini data dapat diinterpretasikan dengan mudah dan tepat.

## Instrumen Kajian

Jadual 1 menunjukkan senarai item mengikut aspek terkandung dalam set soal selidik nanti. Satu set soal selidik yang diubahsuai daripada kajian terdahulu digunakan untuk mengutip data (Mohd Nazaruddin Mohd Ali, 2008). Soal selidik digunakan kerana lebih mudah dalam pengumpulan data. Selain dari itu, soal selidik juga dapat meliputi saiz yang besar dengan kos yang sederhana.

Soal-selidik yang digunakan dalam kajian ini dibahagikan kepada lapan bahagian iaitu bahagian A, B, C, D, E, F, G, dan H.

**Jadual 1 : Senarai Item Mengikut Aspek**

Bil	Elemen	No. Item	Jum. Item
A	Latar belakang responden	1,2,3,4	4
B	Persekitaran tempat tinggal	5,6,7,8,9,10,11,12	8
C	Kemudahan dan perkhidmatan	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	13
D	Kakitangan kolej kediaman	26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39	14
E	Pejabat-pejabat pengurusan	40,41,42	3
F	Pengawasan dan keselamatan	43,44,45,46,47,48	6
G	Program dan aktiviti	49,50,51,52,53,54,55	7
H	Perkhidmatan kafeteria	56,57,58,59,60,64,62,63,64	9

### Bahagian A: Latar Belakang Pelajar

Bahagian ini mengandungi item soalan daripada aspek latar belakang responden. Ia menilai aspek jantina, pengajian akademik, tempoh semester menetap di kolej kediaman, perancangan penginapan tahun hadapan, dan aras bilik di kolej kediaman.

### Bahagian B, C, D, E, F, G, H: Persepsi Terhadap Perkhidmatan/Kemudahan

Bahagian ini mengandungi item yang memenuhi faktor persekitaran kolej kediaman, kemudahan dan perkhidmatan di kolej kediaman, kakitangan kolej kediaman, pejabat-pejabat pengurusan kolej kediaman, pengawasan dan keselamatan di kolej kediaman, program dan aktiviti di kolej kediaman, dan perkhidmatan kafeteria di kolej kediaman.

## **Kajian Rintis**

Kajian rintis telah dijalankan untuk menentukan ciri-ciri soalan yang perlu diubahsuai atau dikekalkan. Kajian rintis ini telah dijalankan ke atas 35 orang mahasiswa dan mahasiswi di Kolej 17, UTM, Skudai, Johor Bahru. Nilai kebolehpercayaan keseluruhan item soal selidik ialah alpha cronbach 0.86. Tujuan kajian rintis ini dijalankan adalah untuk mendedahkan kekeliruan dan soalan bermasalah yang lain yang masih wujud dalam soal selidik. Perubahan telah dilakukan terhadap item-item yang didapati memberikan sedikit kekeliruan kepada responden.

## **Data Analisis**

Suasana pembelajaran di Kolej Tun Dr Ismail mendapati seramai 266 orang responden iaitu 91.4% responden berpuas hati dan 25 orang responden (8.6%) tidak berpuas hati terhadap suasana pembelajaran di Kolej Tun Dr Ismail. Min bagi item 6 adalah tinggi iaitu 3.69. Sementara itu, bagi item 7 iaitu suasana waktu tidur pada aras kediaman juga menunjukkan seramai 257 orang responden (88.4%) berpuas hati dan 34 orang responden (11.7%) tidak berpuas hati terhadap suasana waktu tidur di aras kediaman. Nilai min bagi item 7 adalah tinggi iaitu 3.74.

Berdasarkan peratus purata bagi aspek persekitaran tempat tinggal ini iaitu 83.2% responden berpuas hati dan 16.8% responden tidak berpuas hati dan pula min purata ialah 3.52, menunjukkan bahawa tahap kepuasan mahasiswi terhadap persekitaran tempat tinggal di Kolej Tun Dr Ismail adalah sederhana.

Perkhidmatan penyelenggaraan mendapati seramai 267 orang responden (86.1%) berpuas hati dan 43 orang responden (13.9%) tidak berpuas hati. Min bagi item 14 adalah sederhana iaitu 3.58. Sementara itu, bagi pernyataan item 15 pula iaitu perkhidmatan pembersihan didapati seramai 242 orang responden (78.1%) berpuas hati dan 68 orang responden (21.9%) tidak berpuas hati. Nilai min bagi item 145 adalah berada pada tahap sederhana iaitu 3.37.

Berdasarkan peratus purata bagi aspek kemudahan dan perkhidmatan ini iaitu 71.1% berpuas hati manakala hanya 28.9% tidak berpuas hati dan min puratanya pula ialah 3.48, menunjukkan bahawa tahap kepuasan mahasiswi terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Tun Dr. Ismail adalah berada pada tahap sederhana.

Ahli Jawatankuasa Mahasiswi boleh dibawa berbincang mendapati seramai 236 orang responden (81.1%) bersetuju dan 55 orang responden (18.9 %) tidak bersetuju. Min bagi item 26 adalah sederhana iaitu 3.35. Manakala bagi pernyataan item 27 pula, didapati seramai 223 orang responden (76.6%) setuju dan 68 orang responden (23.4%) tidak setuju Ahli Jawatankuasa Mahasiswi mudah untuk didekati (berunding). Nilai min bagi item 27 adalah pada tahap sederhana iaitu 3.31.

Berdasarkan peratus purata bagi aspek kakitangan dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswi ini iaitu 61.6% bersetuju manakala 38.9% tidak bersetuju dan min purata ialah 2.68, menunjukkan bahawa tahap kepuasan mahasiswi terhadap kakitangan dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswi di Kolej Tun Dr. Ismail adalah berada pada tahap sederhana.

Kakitangan pejabat profesional, sopan dan berpengetahuan mendapati seramai 290 orang responden (93.6 %) setuju dan 20 orang responden (6.4%) tidak setuju. Min bagi item 40 adalah tinggi iaitu 3.91.

Berdasarkan min purata bagi aspek pentadbiran pejabat pengurusan Kolej Tun Dr. Ismail ini iaitu 3.87, menunjukkan bahawa tahap kepuasan mahasiswi terhadap pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Tun Dr. Ismail adalah berada pada tahap tinggi.

Seramai 79.7% responden rasa selamat (item 43) dan 85.9% lagi responden rasa selamat untuk keluar dan masuk kampus Kolej Tun Dr. Ismail (item 44). Seramai 53.3% responden menyatakan bahawa pegawai dan kakitangan universiti membekalkan kepada mereka maklumat mengenai keselamatan, pengawasan dan langkah-langkah kecemasan (item 45).

Seramai 85.9% responden menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap aktiviti-aktiviti berkualiti (item 49) adalah baik. Manakala seramai 72.2% responden menyatakan tahap kepuasan

terhadap peluang untuk membantu dalam perancangan aktiviti (item 50) adalah baik. Sementara itu, seramai 45.4% responden mendapati tahap kepuasan terhadap peluang untuk membantu Jawatankuasa Kolej Tun Dr. Ismail membuat keputusan mengenai aktiviti-aktiviti yang dirancang adalah baik (item 51).

Oleh yang demikian, secara purata, sebanyak 68.0% responden menerima atau bersetuju dengan pernyataan yang diberikan.

### **Rumusan**

Hasil kajian menunjukkan tahap penerimaan mahasiswa yang berpuas hati persekitaran tempat tinggal. Begitu juga dengan tahap penerimaan mahasiswa terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Tun Dr. Ismail. Seterusnya, tahap penerimaan mahasiswa berpuas hati dengan kakitangan Kolej Tun Dr. Ismail dalam membuktikan perkhidmatan yang terbaik kepada mahasiswa begitu juga dengan pejabat-pejabat pengurusan Kolej Tun Dr. Ismail. Keseluruhan kajian mendapati tahap penerimaan mahasiswa adalah pada nilai min tahap sederhana. Manakala bagi pengawasan dan keselamatan Kolej Tun Dr. Ismail, majoriti mahasiswa bersetuju mengatakan berpuas hati dengan pengawasan dan keselamatan kolej kediaman adalah boleh dipercayai dalam menjamin keselamatan mahasiswa. Hanya perkhidmatan kafeteria sahaja yang kurang memenuhi kehendak kualiti kehidupan di Kolej Tun Dr. Ismail.

### **Kesimpulan**

Secara amnya, kemudahan-kemudahan di kolej-kolej kediaman perlulah diperbaiki untuk memenuhi kehendak para siswa dan siswi. Ini kerana adalah lebih baik untuk siswa dan siswi memenuhi kehendak diri mereka dengan kemudahankemudahan yang terdapat dalam kawasan kampus terutamanya dalam kawasan kolej daripada mereka memenuhi kehendak di luar kawasan kampus.

Kajian ini telah dapat menjawab persoalan yang telah dikemukakan pada awal kajian.

- i) Mahasiswa mahasiswi berpuashati dengan persekitaran Kolej Tun Dr. Ismail
- ii) Mahasiswa mahasiswi berpuashati dengan kemudahan dan perkhidmatan Kolej Tun Dr. Ismail
- iii) Mahasiswa mahasiswi berpuashati dengan layanan yang diberikan oleh staf dan ahli jawatankuasa mahasiswa Kolej Tun Dr. Ismail
- iv) Mahasiswa mahasiswi berpuashati dengan pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Tun Dr. Ismail
- v) Mahasiswa mahasiswi berpuashati dengan pengawasan dan keselamatan di Kolej Tun Dr. Ismail
- vi) Mahasiswa mahasiswi berpuashati dengan program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Tun Dr. Ismail
- vii) Mahasiswa mahasiswi kurang berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh kafeteria di Kolej Tun Dr. Ismail

Seperti yang telah dinyatakan pada awal penulisan, tinggal di kolej kediaman membawa impak yang besar bukan sahaja kepada penghuninya tetapi juga orang yang rapat dengan penghuni kolej kediaman tersebut. Menyedari akan kepentingan persekitaran yang kondusif untuk pembangunan siswa-siswi, pihak pengurusan kolej kediaman dan pengurusan Hal Ehwal Pelajar sesebuah universiti telah berusaha meningkatkan prasarana, kemudahan dan perkhidmatan. Di sebalik usaha yang giat dilakukan ini masih kedapatan siswa-siswi UTM misalnya yang keluar kampus hampir saban minggu. Daripada analisis yang telah dijalankan, cadangan-cadangan telah dikemukakan. Cadangan-cadangan ini diharap dapat membantu pihak-pihak terbabit dalam membuat penambahbaikan bagi memenuhi kepuasan para mahasiswa dan mahasiswi.

## Rujukan

- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon, dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan: Teori, Analisis dan Interpretasi Data*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Blimling, G. (1999). *The Resident Assistant Fifth Edition*. United States of America: Kendall/ Hunt Publishing Company.
- 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.
- Conway, Tony, & Willcocks, S. (1997). *The Role of Expectations in the Perception of Health Care Quality: Developing a Conceptual Model*. International Journal of Health Care Quality Assurance. 10(3): 131-140
- Dalkey, N. C., & Rourke, D. L. (1973). *The Delphi Procedure and Rating Quality of Life Factors, in Experimental Assessment of Delphi Procedures with Group Value Judgments*. California: Rand Corporation.
- Gross, Revital and Nirel, Nurit. (1998). *Quality of Care and Patient Satisfaction in Budget-Holding Clinics* International Journal of Health Care Quality Assurance. 11(3): 77-89
- Habibah Elias, dan Noran Fauziah Yaakub (1997). *Psikologi Personaliti*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Jawatankuasa Pembangunan Felo, 1991
- Kamus Dewan* (1999). Edisi keempat. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kessler, S. (1996). *Measuring And Managing Customer Satisfaction. Going For The Gold*. Wisconsin: ASQC Quality Press.
- Lim, Puay Cheng, Tang, & K. H. Nelson. (2000). *A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals*. International Journal of Health Care Quality Assurance. 13(7): 290-299
- Manja Mohd. Ludin (1990). *Psikologi, Sosial dan Falsafah Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nowak, I. L, & Washburn, H. J. (1998). *Antecedents to Client Satisfaction in Business Services*. The Journal of Service Marketing. 12(6) 441-452
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction. Quality Assurance in Education*, MCB University Press, Vol. 6( No. 4), pp.197-204. . New York: McGraw Hill.
- Rahmat Ismail (2002). *Pelan Integriti Nasional Manusia*, Kuala Lumpur: Siri Pengurusan dan Pentadbiran Utusan
- Shafie Jusoh .*Persepsi Murid-murid Terhadap Faktor-faktor Yang Mempertingkatkan Pembelajaran di Asrama*. Projek Sarjana Muda Universiti Teknologi Malaysia;1994.