

Kepuasan Mahasiswi Terhadap Kualiti Kehidupan Di Kolej Datin Seri Endon (Kdse) Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor Bahru

Hamdan Bin Said & Nurul Asykin Binti Md Nor
Fakulti Pendidikan
Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak: Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Datin Seri Endon (KDSE). Dalam kajian ini kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan ditinjau dari aspek persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswi, pentadbiran pejabat pengurusan, keseluruhan pengalaman, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti yang dijalankan, dan perkhidmatan kafeteria. Kajian diskritif ini menggunakan soal selidik yang diubahsuai dari kajian-kajian terdahulu sebagai instrumen kajian. Seramai 327 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Data yang dikumpul telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Sciences* (SPSS) dan dipaparkan dalam bentuk kekerapan, peratusan dan min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan di KDSE dalam kesemua lapan aspek yang dikaji. Kajian ini turut memberikan cadangan untuk tindakan susulan dan cadangan kajian lanjutan yang boleh dilakukan.

Abstract: This research intends to identify female students' satisfaction towards life quality in the Kolej Datin Seri Endon (KDSE). In this research, students' satisfaction towards life quality was surveyed through the aspects of college environment, facilities and services, staffs' and Student Committee's services, office's administration, overall experience, monitoring and safety, program and activity conducted, and cafeteria services. This descriptive study used a modified questionnaire taken from previous studies as a research instrument. A total of 327 respondents were voluntarily involved in this study. The data collected were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software and the output analysis was shown in frequency, percentage and mean. The findings indicated that the respondents were satisfied towards the life quality in the KDSE in all eight aspects studied. This study also provides suggestions further actions and advanced studies can be carried out.

Katakunci: kepuasan mahasiswi, Kolej Datin Seri Endon (KDSE), kualiti kehidupan

Pengenalan

Penginapan dalam kampus merupakan salah satu ciri atau aspek kehidupan mahasiswa dan mahasiswi sepanjang tempoh pengajian mereka di institusi pengajian tinggi. Pembangunan mereka dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek bukan sahaja di pengaruhi oleh persekitaran dalam bilik kuliah tetapi juga persekitaran tempat penginapan dan juga lain-lain tempat di universiti.

Menurut Chickering (1969) pembangunan diri individu yang berada di institusi pengajian tinggi adalah dipengaruhi oleh persekitaran institusi tersebut. Pembangunan diri individu ini dipengaruhi oleh objektif universiti, saiz universiti, kurikulum di univerti, pengajian dan penilaian yang dilaksanakan di universiti tersebut, susun atur asrama di universiti, fakulti dan pentadbiran universiti, dan budaya yang dibentuk atau diamalkan di kalangan para pelajar.

Pernyataan Masalah

Persekitaran yang kondusif, kemudahan dan perkhidmatan kualiti, layanan staf dan AJK Mahasiswi yang profesional, pentadbiran pejabat pengurusan yang cekap, pengalaman kehidupan di kampus yang

bermakna, pengawasan dan keselamatan yang tinggi mutunya, program dan aktiviti yang menarik dan mencabar dan perkhidmatan kafeteria yang memenuhi kehendak pelanggan mampu memberikan kepuasan penghuni kolej kediaman Berasaskan masalah-masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dan mahasiswi, pihak institusi pengajian tinggi tidak tahu sama ada mahasiswa dan mahasiswi berasa selesa tinggal di kolej kediaman atau tidak. Pihak pentadbiran universiti juga tidak mengetahui kualiti kehidupan mahasiswi di KDSE yang sedikit sebanyak membawa kesan positif ataupun negatif terhadap kecemerlangan akademik dan bukan akademik. Ini adalah kerana, masih belum terdapat lagi kajian yang dijalankan bagi mengenalpasti kualiti kehidupan mahasiswa dan mahasiswi di kolej kediaman di Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, Johor Bahru.

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Datin Seri Endon (KDSE), UTM, Skudai, Johor Bahru.

Objektif Kajian

Berasaskan kepada pernyataan masalah di atas objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- i. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti persekitaran di KDSE.
- ii. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kemudahan dan perkhidmatan di KDSE
- iii. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti layanan yang diberikan oleh staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswi KDSE.
- iv. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti pentadbiran pejabat pengurusan KDSE
- v. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti pengalaman kehidupan di KDSE.
- vi. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti pengawasan dan keselamatan di KDSE.
- vii. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti program dan aktiviti di KDSE.
- viii. Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti perkhidmatan kafeteria KDSE.

Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini dijangkakan dapat memberi maklumbalas yang boleh digunakan untuk menambahbaik kualiti kehidupan para siswi di KDSE, membantu pihak Hal Ehwal Pelajar UTM, pentadbiran kolej kediaman, dan juga Jawatankuasa Kolej Mahasiswa meningkatkan kepuasan pelanggan mereka. Kepada pihak Pejabat Hal Ehwal Pelajar hasil kajian ini dapat digunakan sebagai garis panduan untuk menyediakan pelbagai kemudahan di KDSE. Kepada pihak pentadbir KDSE, hasil kajian juga dapat digunakan untuk mempertingkatkan lagi kemudahan, keselesaan serta suasana di KDSE. Kepada Jawatankuasa Mahasiswi KDSE diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan mereka garis panduan aktiviti-aktiviti pembangunan yang perlu untuk para siswi KDSE. Kesimpulannya hasil daripada kajian ini juga dapat digunakan oleh pihak universiti sebagai rujukan untuk dijadikan panduan dalam merangka dasar ataupun program-program tertentu untuk kepentingan mahasiswa dan mahasiswi di kolej kediaman UTM.

Batasan Kajian

Kajian ini hanya dijalankan di KDSE, UTM, Skudai sahaja. Populasi dan sampel adalah terdiri daripada mahasiswa dan mahasiswi kolej kediaman di UTM. Kajian ini juga hanya menfokuskan kepada lapan pembolehubah sahaja iaitu persekitaran kehidupan, kemudahan dan perkhidmatan, layanan kakitangan kolej kediaman, pejabat pengurusan kolej kediaman, keseluruhan pengalaman penghidupan, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti dan perkhidmatan kafeteria kolej kediaman.

Hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada populasi kolej kediaman di Institusi Pengajian Tinggi lain di seluruh Malaysia. Hasil kajian terbatas kepada populasi di kolej kediaman berkaitan sahaja.

Dapatan kajian juga sangat bergantung kepada kejujuran para siswi yang telah dipilih sebagai responden dalam memberikan jawapan tepat dan benar kepada soal selidik yang dikemukakan.

Metodologi

Populasi Dan Sampel Kajian

Populasi kajian adalah terdiri daripada para siswi yang tinggal di KDSE, UTM, Skudai. Mengikut jadual Morgan dan Krejcie (1970) sampel kajian perlu mewakili populasi. Disebabkan KDSE mempunyai seramai 1462 penghuni, justeru itu sekurang-kurangnya seramai 306 orang siswi-siswi dipilih secara rawak sebagai sampel kajian bagi mewakili populasi yang digunakan.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang telah digunakan dalam kajian ini adalah soal selidik. Soal selidik ini diubahsuai daripada kajian lepas yang telah dijalankan oleh Universiti Pennstate Amerika (2006), Universiti Rhodes South Afrika (2001), *Lewis and Cleark College* (2005) dan *Central Arizona College* (2004). 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 Sembilan bahagian iaitu bahagian A, B, C, D, E, F, G, H dan bahagian I. Bahagian A digunakan untuk mengisi maklumat peribadi atau latar belakang responden.

Bahagian B, C, D, E, F, G, H dan bahagian I pula mengandungi 69 item yang merangkumi aspek persekitaran KDSE, kemudahan dan perkhidmatan di KDSE, kakitangan KDSE, pejabat pengurusan KDSE, keseluruhan pengalaman penghidupan di KDSE, pengawasan dan keselamatan di KDSE, program dan aktiviti di KDSE, dan perkhidmatan kafeteria KDSE.

Soal selidik menggunakan skala yang berbeza. Bagi aspek persekitaran KDSE, kemudahan dan perkhidmatan KDSE, kakitangan KDSE, pentadbiran pejabat pengurusan KDSE, dan keseluruhan pengalaman penghidupan di KDSE menggunakan skala berikut: cemerlang (A), baik (B), seperti dijangka (C), sedikit peningkatan diperlukan (D), dan lemah (E).

Manakala faktor pengawasan dan keselamatan KDSE, program dan aktiviti KDSE serta perkhidmatan kafeteria KDSE menggunakan skala berikut: Ya (A) dan Tidak (B)

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 UTM, Skudai, Johor Bahru. Nilai kebolehpercayaan keseluruhan item soal selidik ialah alpha cronbach 0.95 . Menurut Azizi (2007), tujuan kajian rintis ini adalah untuk mendedahkan kekeliruan dan soalan bermasalah yang lain yang masih wujud dalam soal selidik.

Keputusan

Analisa Maklumbalas Responden

Analisa dapatan kajian dimudahkan dalam Jadual 1 dan Jadual 2 untuk menunjukkan analisa tahap penerimaan responden terhadap keseluruhan kajian mengenai persekitaran tempat tinggal di KDSE, kemudahan dan perkhidmatan KDSE, layanan kakitangan KDSE, pentadbiran pejabat pengurusan KDSE, keseluruhan pengalaman kehidupan di KDSE.

Analisa Maklumbalas Responden Terhadap Bahagian B, C, D, E, dan F

Jadual 1 menunjukkan analisa keseluruhan maklumbalas responden terhadap bahagian B, C, D, E, dan F. Penerimaan responden keseluruhannya berada pada tahap sederhana bagi persekitaran tempat tinggal di KDSE (min 3.38), kemudahan dan perkhidmatan KDSE (min 3.43), layanan kakitangan KDSE (min 2.69), pentadbiran pejabat pengurusan KDSE (min 3.41) dan keseluruhan pengalaman kehidupan di KDSE (min 3.48). Oleh itu, purata bagi keseluruhan kajian berada di tahap sederhana (min 3.28).

Jadual 1: Analisa Keseluruhan Maklumbalas Responden

Bhgn.	Pernyataan	Rendah (1.00 – 2.33)	Sederhana (2.34 – 3.67)	Tinggi (3.68 – 5.00)	Min
B.	Persekitaran Tempat Tinggal di KDSE	22 (6.7%)	191 (58.4%)	114 (34.9%)	3.38
C.	Kemudahan & Perkhidmatan KDSE	29 (8.9%)	160 (48.9%)	138 (42.2%)	3.43
D.	Kakitangan KDSE	106 (32.4%)	197 (60.2%)	24 (7.3%)	2.69
E.	Pentadbiran Pejabat KDSE	42 (12.8%)	118 (36.1%)	167 (51.0%)	3.41
F.	Keseluruhan Pengalaman Penghidupan di KDSE	15 (4.6%)	171 (52.3%)	141 (43.1%)	3.48
Purata		42.8 (13.1%)	167.4 (51.2%)	116.8 (35.7%)	3.28

Analisa Maklumbalas Responden Terhadap Bahagian G, H, dan I.

Jadual 2 menunjukkan analisa penerimaan responden terhadap keseluruhan bahagian G, H, dan I. Dapatan kajian mendapati responden berpuas hati dan memberi maklumbalas yang positif pada keseluruhan item yang terdapat dalam bahagian pengawasan dan keselamatan (67.8%), perkhidmatan makanan di kafetaria KDSE (61.6%) dan program dan aktiviti KDSE (59.6%).

Jadual 2: Analisa Keseluruhan Penerimaan Responden

Bhgn.	Pernyataan	Ya	Tidak
G.	Pengawasan & Keselamatan KDSE	221.8 (67.8%)	105.2 (32.2%)
H.	Program & Aktiviti-aktiviti KDSE	194.9 (59.6%)	132.1 (40.4%)
I	Perkhidmatan Kafetaria KDSE	201.3 (61.6%)	125.7 (38.4%)

Perbincangan

Perbincangan Persekitaran Tempat Tinggal di KDSE

Kehidupan mahasiswi di kolej secara tidak langsung sebenarnya mempengaruhi tahap pembelajaran seseorang mereka. Kajian mendapati para siswi berpuas hati dengan persekitaran tempat tinggal mereka di kolej kediaman ini. Dengan adanya kemudahan yang baik, persekitaran yang kondusif dapat membantu mereka dalam proses pembelajaran yang selesa khususnya semasa mengulangkaji di kolej.

Berdasarkan dapatan kajian, majoriti siswi berpuas hati dengan persekitaran KDSE dari segi suasana pembelajaran, suasana waktu tidur, tahap keakraban atau kemesraan, peluang untuk bertemu dan berinteraksi dengan orang lain, tahap kesedaran kemasyarakatan pada aras kediaman, tahap tindakan staf terhadap tahap kebisingan, tahap penghormatan orang lain terhadap hak peribadi dan kebebasan daripada sebarang bentuk pencabulan atau gangguan. Ini menunjukkan bahawa para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan di KDSE dalam aspek persekitaran. Dalam konteks ini, suasana yang harmoni, peredaran udara, bau dan udara yang bersih serta hubungan yang akrab antara penghuni, membantu mewujudkan suasana pembelajaran yang selesa sekaligus dapat meningkatkan kualiti pembelajaran. Pendapat ini selaras dengan pendapat Knirk (1979) yang menyatakan bahawa pelajar mengalami kesukaran untuk memahami ataupun memproses maklumat jika persekitaran fizikalnya tidak selesa.

Selain itu, suasana waktu tidur yang baik juga dapat membantu para siswi KDSE dalam mendapatkan rehat dan waktu tidur yang berkualiti. Waktu tidur yang berkualiti dapat menjamin kesegaran mereka semasa di dalam kelas. Selain itu, ianya juga dapat membantu para siswi KDSE yang suka belajar pada waktu malam agar dapat menumpukan lebih perhatian semasa ulangkaji pelajaran lebih-lebih lagi apabila tiba waktu peperiksaan. Oleh itu, persekitaran yang bising hanya akan mengganggu waktu tidur, seterusnya akan memberi impak yang tidak baik kepada pembelajaran para siswi di dalam kelas atau kepada mereka yang suka belajar pada waktu malam. Ini adalah selaras dengan pendapat Knirk (1979), yang menyatakan bahawa bunyi yang terlalu bising atau tidak dijangka (*unexpected*) dalam apa jua frekuensi sekalipun akan mengakibatkan gangguan.

Selain daripada faktor persekitaran, faktor sosial juga merupakan salah satu faktor yang tidak terkecuali apabila kita memperkatakan tentang persekitaran. Para siswi KDSE juga merasa bebas dari segala ancaman persekitaran yang membimbangkan dan tidak selamat. Ini menunjukkan keberkesanan tujuan kolej kediaman diadakan iaitu mewujudkan suasana yang selamat, harmoni serta selesa sebagai tempat tinggal dan tempat belajar. Ini selaras dengan pendapat Jamaluddin et. al. (1996), yang berpendapat bahawa kolej kediaman universiti seharusnya berfungsi sebagai tempat penginapan yang lengkap bagi meningkatkan kebajikan dan perkembangan para siswi.

Hubungan baik yang terjalin sesama siswi yang tinggal sama aras atau blok juga penting bagi menjaga kepentingan berkomunikasi antara satu dengan yang lain. Tetapi dalam kajian di KDSE mendapati kesedaran tentang hubungan ini kurang memberangsangkan, masih di tahap memuaskan dan boleh diperbaiki. Dengan adanya perhubungan yang terjalin serta keakraban yang baik sesama siswi, mereka akan dapat saling membantu ketika salah seorang mengalami kesulitan. Oleh yang demikian, dengan adanya rakan yang sanggup berkongsi masalah dapat membantu para siswi mengurangkan tekanan samada dalam pembelajaran atau hubungan social dengan rakan-rakan lain. Pendapat ini disokong oleh Manja (1992) yang menyatakan bahawa jika kelompok rakan yang dianggotai itu adalah kelompok yang baik maka peribadi yang terbentuk juga akan baik dan begitulah sebaliknya.

Walaupun bagaimanapun, kesedaran tentang kemasyarakatan ini perlu dipertingkatkan agar menjadi bertambah baik. Selain itu, hubungan ini bukan terhad kepada orang tertentu sahaja atau hanya pada jiran

sebelah bilik. Sepatutnya hubungan yang akrab perlu menyeluruh kepada seluruh penghuni blok seterusnya pada komuniti KDSE.

Hasil daripada keseluruhan kajian bagi persekitaran tempat tinggal mendapati persekitaran tempat tinggal pelajar di KDSE berada di tahap memuaskan. Namun begitu, usaha memperbaikinya perlu dititikberatkan bagi menjamin kualiti kehidupan para siswi di KDSE.

Perbincangan Kemudahan dan Perkhidmatan KDSE

Dalam kajian ini keseluruhannya kemudahan dan perkhidmatan yang terdapat di KDSE berada dalam keadaan yang memuaskan. Kemudahan dan perkhidmatan di kolej kediaman merupakan faktor penting dalam memenuhi kehendak kualiti kehidupan di kolej kediaman. Ini bertepatan dengan pendapat Abu Hassan (1996) yang menyatakan perkhidmatan untuk siswa-siswi merupakan salah satu bahagian yang diintegrasikan dalam pengajian tinggi. Hasil kajian mendapati para siswi sangat berpuas hati dengan keseluruhan keadaan fizikal KDSE. Pihak kolej serta pihak lain yang bertanggungjawab seharusnya melengkapkan segala kemudahan di KDSE untuk membantu memudahkan para siswi dalam menjalani kehidupan seharian sepanjang berada di kolej kediaman untuk menuntut ilmu.

Keadaan fizikal yang baik serta berkualiti dapat membantu mengurangkan tekanan dan kemurungan. Dengan ini, para siswi dapat mengalami suasana pembelajaran yang optimum. Ini selaras dengan pendapat Abu Hassan (1996), yang mengatakan pelbagai jenis perkhidmatan yang disediakan adalah untuk memenuhi keperluan kognitif, efektif, fizikal dan sosial siswi-siswi. Persekitaran fizikal kampus adalah kriteria penting yang menjadi tarikan kepada mahasiswa dan mahasiswi yang akan mempengaruhi/ menentukan keputusan mereka terhadap sesebuah institusi.

Selain itu, para siswi berpuas hati dengan usaha pihak pengurusan kolej kediaman melaksanakan penyelenggaraan dalam tempoh 48 jam selepas aduan. Dalam konteks kajian ini, penyelenggaraan termasuklah perkhidmatan penyelenggaraan sistem pengesanan kebakaran, kebersihan, peralatan elektrik, lif dan sebagainya. Perkhidmatan pembersihan yang disediakan juga banyak member kesenangan kepada para siswi kerana terdapat pekerja-pekerja yang sedia menolong membuang sampah dari setiap aras ke tempat pengumpulan sampah, membersihkan tandas, perkhidmatan sanitari dan sebagainya.

Perkhidmatan penyelenggaraan penting kepada para siswi bagi menjamin persekitaran pembelajaran yang selesa seterusnya meningkatkan kualiti pembelajaran. Pendapat ini disokong oleh Knirk (1979), bahawa para siswi tidak boleh memahami ataupun memproses maklumat dengan mudah jika persekitaran fizikalnya tidak selesa. Oleh itu, ketelusan pihak kolej dan kecekapan mereka dalam mengambil tindakan penyelenggaraan terhadap aduan para siswi juga perlu ditingkatkan. Kerosakan peralatan elektrik di bilik penginapan seperti lampu dan kipas malahan pintu juga kadangkala membawa masalah kepada mereka. Kecekapan pihak pejabat kolej dalam mengambil tindakan amatlah dihargai oleh para siswi supaya mereka dapat belajar dalam suasana yang selesa.

Perbincangan Layanan Staf dan AJK Mahasiswi di KDSE

Layanan kakitangan juga merupakan faktor penting yang dapat memberikan kepuasan kepada para siswi di KDSE. Dapatan kajian menunjukkan layanan yang diberikan oleh staf dan Felo berada pada tahap yang sederhana atau memuaskan. Ini menunjukkan para siswi merasakan kepuasan yang sederhana terhadap layanan yang diberikan oleh kakitangan KDSE. Oleh itu terdapat beberapa aspek yang perlu diberi penekanan dan dipertingkatkan bagi menjamin kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di KDSE. Dalam konteks kajian ini, kakitangan termasuklah staf di pejabat pengurusan, Felo, AJK mahasiswa, kakitangan pembersihan serta kakitangan penyelenggaraan.

Keperihatinan kakitangan dan Felo terhadap para siswi adalah penting dalam pembentukan para siswi yang seimbang dari aspek akademik, keperibadian dan kepimpinan. Perkara ini bukanlah sesuatu yang mudah, tetapi memerlukan komitmen yang berpanjangan serta bimbingan yang berterusan dari pelbagai pihak yang sepatutnya bertanggungjawab.

Kakitangan, Felo dan AJK mahasiswi merupakan orang yang terdekat dengan para siswi yang boleh dijadikan contoh dan teladan dalam membentuk keperibadian yang baik. Mereka juga berperanan sebagai pemudahcara, pembimbing, dan pendidik kepada siswi-siswi. Ini selaras dengan pendapat Jawatankuasa Pembangunan Felo (1991) yang menyatakan bahawa mereka yang terlibat dalam proses pembinaan peribadi haruslah mempunyai antara lain, minat yang tinggi terhadap pembangunan siswa-siswi, bermotivasi dan boleh memotivasikan orang lain, mempunyai peribadi baik dan yang paling utama ialah memiliki keistimewaan yang boleh dimanfaatkan untuk pembangunan siswa-siswi. Matlamatnya adalah untuk melatih dan membentuk para siswi menjadi seorang graduan selaras dengan matlamat dan falsafah universiti

Siswa-siswi memerlukan saluran khusus bagi menyampaikan pendapat dan aduan kepada pihak atasan. Sehubungan dengan itu, felo dan ahli jawatankuasa mahasiswa di kolej kediaman merupakan saluran yang dibentuk bagi mewakili pelajar sekiranya terdapat sebarang masalah. Oleh itu adalah penting bagi siswi mengenali wakil mereka. Namun begitu, dapatan kajian ini mendapati bahawa majoriti siswi mendakwa AJK Mahasiswi tidak mengenali mereka melalui nama mereka. Mereka juga berpendapat Felo dan AJK Mahasiswi juga jarang menziarahi mereka. Dapat dilihat di sini terdapat jurang antara Felo dan AJK Mahasiswa dengan para siswi, walhal mereka seharusnya saling mengenali dan akrab sesama sendiri.

Hasil analisis ini menunjukkan terdapat percanggahan peranan dan tanggungjawab Felo dan AJK Mahasiswa sebagai wakil yang mempunyai minat yang tinggi terhadap pembangunan para siswi dan memiliki keistimewaan yang boleh dimanfaatkan oleh pembangunan para siswi (Jamaludin, 1996). Kenyataan ini disokong oleh Gerland (1990) yang menyatakan bahawa felo dianggap sebagai seorang ahli disiplin, seorang yang memastikan bahawa para siswi mendapat segala kemudahan yang diperlukan dari masa ke semasa dan sebagai penyelar program para siswi supaya sesuai dengan objektif fakulti, universiti dan para siswi sendiri. Kenyataan ini dikukuhkan lagi dengan pendapat Mohd. Yunus Nor (1987), yang menyatakan bahawa Felo juga dikatakan merupakan satu 'wahana' yang membantu untuk mencapai wawasan universiti dan kefahaman tentang pentingnya konsep kolej kediaman sebagai satu institusi pendidikan, tempat tinggal para ilmuan dan kemudahan untuk kebajikan siswa-siswi perlulah dihayati oleh semua felo.

Perbincangan Pentadbiran Pejabat Pengurusan KDSE

Dapatan kajian menunjukkan pentadbiran pejabat pengurusan KDSE berada pada tahap sederhana. Para siswi berpuas hati dengan keseluruhan aspek yang dikaji dalam bahagian pentadbiran pejabat pengurusan KDSE. Terdapat pelbagai urusan yang memerlukan pelajar bertemu dengan kakitangan pejabat kolej kediaman. Ini termasuklah urusan surat menyurat berdaftar, aduan kerosakan, penyewaan bilik semasa cuti semester dan sebagainya.

Perkhidmatan cekap serta kemesraan dan keprihatinan kakitangan kolej yang telah diberikan adalah untuk memastikan segala urusan berjalan dengan lancar. Dengan itu, para siswi lebih berasa selesa semasa membuat aduan atau terdapat masalah di kolej kediaman. Ini selaras dengan pendapat Zainal Ariffin Ahmad (1996) yang telah menggariskan beberapa fungsi utama kolej kediaman yang meliputi beberapa perkara, antaranya ialah menyediakan kemudahan asas asrama dan mengelolakan kebajikan para siswi.

Perbincangan Keseluruhan Pengalaman Kehidupan di KDSE

Analisis kajian mendapati, keseluruhan pengalaman penghidupan para siswi di KDSE berada di tahap sederhana. Mereka berpuas hati dengan peluang yang terbuka luas untuk mengembangkan kebolehan kepimpinan semasa berada di kolej kediaman. Pernyataan ini selaras dengan salah satu keperluan asas manusia yang terdapat dalam Hierarki Keperluan Maslow (1954) iaitu “keperluan penghargaan diri” yang merangkumi aspek “pencapaian”. Oleh itu, mencapai sesuatu yang boleh memberi “kepuasan” kepada diri sendiri boleh juga diertikan sebagai memenuhi “kualiti kehidupan”. Pendapat ini disokong oleh Dalkey dan Rourke (1973), yang menyatakan, “kualiti kehidupan” bermaksud perasaan seseorang itu kepada kebajikannya, kepuasan hati dengan kehidupannya atau kesejahteraannya.

Kajian juga menunjukkan para siswi berpuas hati juga dengan beberapa aspek lain termasuklah mendapat pengalaman positif semasa tinggal di KDSE, menghargai dan menghormati perbezaan budaya serta peluang mereka untuk bertemu dan berkenalan dengan rakan-rakan baru. Ini menunjukkan, tinggal di kolej kediaman dapat memberikan banyak kebaikan kepada para siswi.

Dalam konteks kajian ini, pengalaman yang positif ini termasuklah tinggal bersama dan menyesuaikan diri dengan kelompok komuniti yang berbeza budaya, agama dan latar belakang keluarga. Menurut Manja Mohd. Ludin (1990), seseorang itu dapat mempelajari pengalaman yang baru melalui rakan-rakan di mana ianya mungkin tidak boleh didapati dalam keluarga biasa. Oleh itu, pergaulan dengan rakan-rakan amatlah penting kerana selain dapat berkongsi pendapat, rakan-rakan merupakan pendorong semangat untuk belajar ataupun melakukan sebarang aktiviti.

Selain itu, rakan sebaya juga merupakan agen sosialisasi, memenuhi kehendak dan norma kelompok serta pembentukan peribadi. Namun begitu, pemilihan rakan-rakan amat penting. Ini dapat dibuktikan dengan pendapat Manja Mohd. Ludin (1992) yang menyatakan sekiranya kelompok yang dianggotai itu adalah kelompok yang baik, maka peribadi yang terbentuk juga akan baik begitu juga sebaliknya.

Perbincangan Pengawasan dan Keselamatan di KDSE

Kajian menunjukkan para siswa juga berpuas hati dengan pengawasan dan keselamatan di kolej kediaman. Pengawasan dan keselamatan di kolej kediaman amat perlu dititik beratkan. Ini bertepatan dengan teori Hierarki Keperluan Maslow (1957) yang menyatakan bahawa terdapat lima keperluan asas manusia dalam kehidupan mereka di mana salah satu daripadanya ialah keperluan keselamatan.

Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa majoriti siswi merasa selamat untuk keluar dan masuk ke kampus dan kolej kediaman mereka. Mereka juga berpuas hati dengan polisi pejabat kolej kediaman yang mewajibkan setiap orang yang ingin masuk ke dalam kolej kediaman menunjukkan tanda pengenalan rasmi bagi tujuan meningkatkan lagi tahap keselamatan di kolej kediaman. Perkara ini merupakan langkah bijak bagi memastikan tiada pihak yang tidak bertanggungjawab masuk ke dalam kawasan kolej kediaman siswa-siswi. Ini selaras dengan pendapat Zainal Ariffin Ahmad (1996) yang telah menggariskan salah satunya fungsi utama kolej kediaman di universiti yang dipantau oleh pihak pengurusan kolej iaitu untuk memastikan keselamatan pelajar dan kolej kediaman. Adalah menjadi tanggungjawab pihak pengurusan pihak kolej kediaman dan universiti terhadap keselamatan para pelajarinya

Meskipun para siswi rasa selamat untuk keluar dan masuk kampus, mereka juga haruslah mematuhi peraturan kolej kediaman seperti memasuki kawasan kolej kediaman sebelum jam 12 tengah malam, tidak meletakkan kenderaan ditempat yang tidak sepatutnya, sentiasa memastikan suis lampu dan kipas ditutup sebelum keluar bilik dan sebagainya. Peraturan yang digubal ini haruslah dipatuhi oleh para siswi demi menjamin keselamatan dan keselesaan serta keharmonian semasa mereka berkongsi tempat belajar dan tempat tinggal.

Perbincangan Program dan Aktiviti-aktiviti KDSE

Keseluruhan analisis item bahagian ini menunjukkan para siswi berpuas hati dengan program dan aktiviti-aktiviti kolej kediaman. Namun begitu, dari segi peluang untuk membantu AJK Mahasiswi KDSE membuat keputusan mengenai aktiviti-aktiviti yang dirancang pula, lebih daripada separuh para siswi menunjukkan rasa tidak puas hati terhadap perkara tersebut. Mereka menunjukkan minat untuk membantu AJK Mahasiswi KDSE membuat keputusan mengenai aktiviti-aktiviti yang dirancang untuk pembangunan para siswi di KDSE.

Banyak faedah yang boleh diperolehi oleh para siswi daripada program dan aktiviti yang dianjurkan oleh kolej kediaman. Salah satunya ialah para siswi berpeluang mengembangkan bakat dan potensi kepimpinan mereka. Ini selaras dengan pendapat Blimling (1999) bahawa jenis-jenis program yang boleh dilaksanakan di kolej kediaman ialah program pendidikan, rekreasi, kemasyarakatan, sukan, kesihatan, pembangunan, kraftangan dan hobi, sosial, pasif, intelektual, keagamaan dan emosi.

Merancang program dan aktiviti-aktiviti kolej adalah menjadi tanggungjawab pihak pengurusan. Ini disokong oleh Zainal Ariffin Ahmad (1996), menyatakan bahawa salah satu fungsi utama kolej kediaman adalah menyediakan aktiviti-aktiviti untuk penghuninya. Namun begitu, pelaksanaan tugas tersebut dalam merealisasikan aspirasi dan hasrat universiti bukanlah merupakan sesuatu yang mudah. Ia memerlukan komitmen dan iltizam yang tinggi dan berterusan agar kualiti program dan aktiviti-aktiviti dapat dicapai dalam menyediakan sebuah kehidupan yang berkualiti kepada para siswi di kolej kediaman.

Perbincangan Kemudahan Kafetaria KDSE

Kajian mendapati keseluruhan perkhidmatan kafetaria juga berada pada tahap yang memuaskan. Majoriti pelajar berpuas hati terhadap waktu operasi kafetaria KDSE, layanan kakitangan kafetaria KDSE, serta suasana sekeliling kafetaria KDSE.

Kemesraan dan layanan kakitangan kafetaria yang bersopan santun serta suasana persekitaran yang baik membuatkan para siswi merasa selesa semasa setiap kali mengunjunginya. Waktu operasi kafetaria yang bersesuaian dengan budaya belajar para siswi universiti juga, dapat memudahkan mereka mendapatkan keperluan makanan walaupun pada lewat malam. Ini kerana para siswi sering belajar dan membuat perbincangan tugas hingga ke lewat malam. Oleh itu, dengan waktu operasi yang bersesuaian, tiada sebab pelajar meninggalkan hidangan yang sepatutnya diambil. Ini selaras dengan pendapat Tribole (1996) bahawa terdapat pelajar yang terpaksa meninggalkan satu atau dua hidangan utama bagi member laluan kepada tugas-tugas. Oleh itu, disebabkan kekangan masa dan tugas yang banyak, adalah penting bagi para siswi untuk mendapatkan keperluan makanan dengan cara yang paling mudah dan pantas. Kepelbagaian hidangan menu yang disediakan juga dapat mengelakkan rasa jemu.

Namun begitu, dari aspek kualiti makanan, pilihan hidangan makanan yang ditawarkan, dan kebersihan kemudahan-kemudahan di kafetaria KDSE masih perlu diperbaiki lagi bagi memenuhi kualiti perkhidmatan kafetaria KDSE. Makanan yang berkualiti berkait rapat dengan kesegaran makanan yang dibeli dari pembekal atau pengedar, kaedah penyimpanan yang dijalankan, cara makanan tersebut disediakan dan cara makanan tersebut dipamerkan. Ini selaras dengan pendapat Aishah (2002) bahawa pengurus dan pengusaha makanan adalah bertanggungjawab untuk menghidangkan makanan berkualiti serta memberi layanan yang baik dan bersopan dengan tempat makan yang bersih dan dengan harga jualan yang berpatutan.

Rumusan

Rumusan yang boleh dibuat terhadap kajian ini adalah seperti berikut:

- 1 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek persekitaran.
- 2 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek kemudahan dan perkhidmatan.
- 3 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek layanan staf dan AJK Mahasiswi.
- 4 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek pentadbiran pejabat pengurusan.
- 5 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek keseluruhan pengalaman kehidupan.
- 6 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek pengawasan dan keselamatan.
- 7 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek program dan aktiviti.
- 8 Para siswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan mereka di KDSE dari aspek perkhidmatan kafetaria.

Rujukan

- Abu Hassan Othman (1996). *Pengurusan Pelajar di Institusi Pengajian Tinggi: Satu Huraian Kritis. Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan 1996 (SPARK 96)*. Mei 17-19. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Aishah Hamzah (2002). "Teknologi Dan Perkhidmatan Katering". Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. 18-34
- Atan Long (1982). "Pedagogi Kaedah Am Mengajar". Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon, dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Blimling, G. (1999). "The Resident Assistant Fifth Edition". United States of America: Kendall/ Hunt Publishing Company. *Majalah Kolej Kediaman Datin Seri Endon (2007)*. Universiti Teknologi Malaysia
- Best, J. W and James, V. K (1989). *Research In Education. Six Edition*. New : Prentice Hall.
- 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.
- Buku Peraturan Aktiviti Pelajar (2007). Universiti Teknologi Malaysia
- Chikering A.W.(1969). "Education and Identity". San Francisco: Jossey - Bass
- Dalkey, N.C. and Rourke, D. L. (1973). *The Delphi Procedure and Rating Quality of Life Factors*, in *Experimental Assessment of Delphi Procedures with Group Value Judgments*. Rand Corporation Carlifornia.
- Dober Richard P. (2000). "Campus Landscape:Function, Forms, Features". New York.

- Drewnowski, J. (1974). *On Measuring and Planning the Quality of Life*. The Hague.
- Ee, Ah Meng (1997). "Psikologi Pendidikan 2 (Semester 2)". Shah Alam:Fajar Bakti
- Garland, Peter H.(1990). *Serving More Than Student. A Critical Need for College Personnel Services*. Association for The Study of Higher Education. Chicago.
- Habibah Elias, Noran Fauziah Yaakub (1997). "Psikologi Personaliti".Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Jamaludin Mohd Yatim, Nordin Othman dan Ramli Ibrahim (1996). "Program Pembangunan Pelajar di Kolej Kediaman: Tinjauan di Universiti Teknologi Malaysia". *Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan (SPARK)*. Mei 17-19. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Kamus Dewan (1999). Edisi keempat. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Knirk, Frederick G (1979). "Designing Productive Learning Environment".Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology
- Low Ai Non (1996). "Hubungan Antara Minat, Galakan Ibu Bapa dan Pengajaran Guru dengan Pencapaian Matematik di Kalangan Pelajar Tingkatan 4 di Daerah Pontian". Universiti Teknologi Malaysia. Projek Sarjana Muda.
- Mohamad Najib b. Abdul Ghafar (1999). "Penyelidikan Pendidikan". Edisi Pertama. Skudai, Johor Bahru: Universiti Teknologi Malaysia.