

## KEPUASAN PELAJAR PASCA IJAZAH TERHADAP FAKULTI PENDIDIKAN UTM

*Haslinda Abu Bakar, kolej Islam Johor  
Hamdan Said, Universiti Teknologi Malaysia*

### Abstrak

*Kajian ini bertujuan mengukur kepuasan pelajar pasca ijazah terhadap Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia. Kepuasan pelajar dikaji dari segi pengajaran dan pembelajaran; program akademik yang ditawarkan; penyeliaan tesis/projek/dissertasi oleh penyelia; perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan; dan persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi. Soal selidik dengan indeks kebolehppercayaan Alpha Cronbach 0.951 dan temubual digunakan sebagai instrumen kajian. Sejumlah 217 set data responen telah dianalisis menggunakan perisian Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Dapatan menunjukkan bahawa pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap Fakulti Pendidikan dalam semua aspek yang dikaji dengan kepuasan tertinggi terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran manakala terendah terhadap aspek fasiliti. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara program pengajian dan bentuk pendaftaran, dan penyeliaan tesis/projek/dissertasi. Terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara tahun pengajian dan aspek pengajaran dan pembelajaran dan program akademik. Seterusnya terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pembiayaan pengajian pelajar terhadap penyeliaan tesis/projek/dissertasi. Sebaliknya dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan kepuasaan dalam kalangan pelajar terhadap lain-lain aspek yang berkaitan dengan Fakulti Pendidikan.*

### 1.0 Pengenalan

Pelajar dewasa belajar melalui pengalaman yang mereka perolehi. Biasanya mereka terpaksa berhempas-pulas, bersusah-payah, jatuh bangun dalam menghadapi situasi yang sangat berbeza dengan pelajar sekolah. Mereka biasanya memerlukan teknik dan kaedah pengajaran dan pembelajaran yang berbeza dan bersesuaian dengan pengalaman (Knowles, 1980), dan interaksi dua hala di antara pensyarah dan pelajar. Komunikasi dua hala dapat memastikan perkongsian ilmu berlaku. Menurut Meyers dan Jones (1993), pelajar dewasa mahukan pengalaman mereka diaplikasikan dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Mereka akan merasa kecewa dan terabai sekiranya pensyarah tidak memberi peluang untuk berkongsi pengalaman. Mereka juga memerlukan kedudukan kerusi dan meja yang baik kerana kesemua elemen tersebut mempengaruhi beberapa ruang pembelajaran (Abdullah, 2004), perkhidmatan (Horovitz & Panak, 1992) di samping penyelia akademik yang bersesuaian. Kotler dan Armstrong (1996) mengatakan bahawa nilai dan kepuasan penting dalam menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan untuk mengekalkan mutu perkhidmatan. Daripada perspektif pelanggan, semua projek penambahbaikan kepuasan perlu dimulakan dengan mendefinisikan apa yang pelanggan mahu dan perlukan daripada sesebuah organisasi (Oliver, 1980). Apakah pelajar dewasa yang mengikuti pengajian diperingkat pasca ijazah mendapat kepuasan dalam pembelajaran mereka?

## 2.0 Objektif Kajian

Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia sedang giat berusaha untuk menambah pengambilan pelajar pasca ijazah. Pelbagai pendekatan perlu dilakukan untuk menarik lebih ramai bilangan pelajar pasca ijazah. Tindakan yang boleh diambil termasuklah menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan hati para pelajar. Kepuasan pelajar terhadap fakulti akan menjadikan fakulti mempunyai kekuatan untuk menarik lebih ramai pelajar. Kepuasan pelanggan ialah kemampuan yang disediakan oleh pengurus untuk memenuhi permintaan dan keperluan pelanggan. Menurut Rama (2002), kepuasan pelanggan adalah menyediakan kefahaman yang lebih terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi daripada perspektif pelanggan.

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan pelajar pasca ijazah terhadap Fakulti Pendidikan. Kepuasan pelajar ini diukur dari segi proses pengajaran dan pembelajaran; program akademik yang ditawarkan; penyeliaan terhadap tesis/projek/dissertasi oleh penyelia; persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi; fasiliti yang disediakan; perkhidmatan yang diberikan oleh staf sokongan, dan lain-lain dalam Fakulti Pendidikan UTM. Dalam kajian ini kepuasan pelanggan merujuk kepada kepuasan pelajar pasca ijazah yang terdiri daripada pelajar ijazah sarjana dan ijazah doktor falsafah di Fakulti Pendidikan terhadap fakulti.

## 3.0 Hipotesis Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mencari jawapan kepada 7 hipotesis kajian berikut:

- Ho 1: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar lelaki dan pelajar perempuan terhadap Fakulti Pendidikan?
- Ho 2: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar dalam kumpulan umur yang berbeza terhadap Fakulti Pendidikan?
- Ho 3: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berlainan program ijazah terhadap Fakulti Pendidikan?
- Ho 4: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berlainan jenis program pengajian terhadap Fakulti Pendidikan?
- Ho 5: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar sepenuh masa dengan pelajar separuh masa terhadap Fakulti Pendidikan?
- Ho 6: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berlainan tahun pengajian terhadap Fakulti Pendidikan?
- Ho 7: Adakah terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara berlainan pembiayaan pengajian terhadap Fakulti Pendidikan?

## 4.0 Metodologi Kajian

Faktor demografi penting dalam kajian kepuasan pelanggan (Bennett, 1982) kerana faktor demografi ini dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan (Gorst & Kenji, 1998). Satu set soalselidik yang diubahsuai daripada soalselidik Western

State University digunakan sebagai alat utama mengumpul data secara kuantitatif. Soalselidik ini menggunakan skala Likert 1- "sangat tidak berpuashati" sehinggalah 5 "sangat berpuas hati". Satu kajian rintis telah dilakukan terhadap 30 responden yang dipilih secara rawak. Indeks kebolehpercayaan *Alpha Cronbach* yang diperolehi ialah 0.95. Populasi kajian ialah semua pelajar pasca ijazah yang sedang mengikuti program sarjana pendidikan dan ijazah kedoktoran di Fakulti Pendidikan, UTM Skudai. Menurut Fraenkel dan Wallen (1996), pemilihan sampel adalah satu aspek yang penting dalam membuat penyelidikan. Sehubungan itu, pemilihan sampel yang dibuat hendaklah menepati ciri-ciri populasi kajian agar dapatan kajian dapat digeneralisasikan. Dari sejumlah 493 orang pelajar pasca ijazah di Fakulti Pendidikan (Sumber Pejabat Dekan Fakulti Pendidikan) hanya 177 sahaja pelajar yang telah mengembalikan soalselidik yang lengkap. Daripada sejumlah ini terdapat empat borang soal selidik tidak lengkap dan tidak dapat digunakan. Oleh itu data yang digunakan ialah sebanyak 174 sahaja.

Temu bual penjelajahan telah dilakukan terhadap 4 orang pelajar pasca ijazah yang dipilih secara rawak. Temu bual bagi kajian ini dijalankan dengan penemu bual bertanya dan merakam menggunakan alat perakam dan kemudian mencatatkan hasil temu bual. Data dianalisa menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 13.0 untuk mendapatkan peratus, kekerapan, dan min. Ujian statistik infrensi terhadap tujuh hipotesis dilakukan dengan menggunakan ANOVA satu arah.

## 5.0 Dapatan Kajian

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa seramai 99 orang (55.9%) responden adalah pelajar perempuan manakala responden lelaki adalah seramai 78 orang (44.1%). Majoriti responden terdiri daripada kumpulan yang berumur di antara 26 hingga 35 tahun. Responden berumur kurang daripada 25 tahun adalah seramai 10 orang (5.6%), responden berumur di antara 26 hingga 35 tahun adalah seramai 124 orang (70.1%), responden dalam kumpulan umur 36 hingga 45 tahun pula ialah 40 orang (22.6%) manakala bagi responden berumur di antara 46 hingga 55 tahun ialah seramai 3 orang (1.7%).

Terdapat seramai 163 orang (92.1%) mengikuti program ijazah sarjana manakala 14 orang (7.9%) mengikuti program ijazah doktor falsafah. Majoriti responden iaitu seramai 112 orang (63.3%) mengikuti program pengajian secara kerja kursus sepenuhnya, 51 orang (28.8%) mengikuti pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan dan seramai 14 orang (7.9%) mengikuti pengajian secara penyelidikan sepenuhnya. Selain dari itu seramai 125 orang (70.6%) responden mengikuti pengajian secara separuh masa manakala seramai 52 orang (29.4%) responden mengikuti pengajian secara sepenuh masa.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa seramai 81 orang (45.8%) responden telah mengikuti pengajian di UTM selama dua tahun diikuti dengan seramai 77 orang (43.5%) responden telah setahun berada di UTM. Responden yang telah berada di UTM selama 3 dan 4 tahun pula masing-masing seramai 15 orang dan 4 orang (8.5% dan 2.3%). Terdapat tiga bentuk pembiayaan pengajian yang dilakukan oleh pelajar pasca ijazah: pembiayaan sendiri, secara biasiswa, dan melalui pinjaman. Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti iaitu seramai 153 orang (87%) pelajar

membayai sendiri pengajian, seramai 20 orang (11%) dibiayai melalui biasiswa, dan 4 orang (2%) responden membiayai pengajian secara pinjaman.

### 5.1 Analisis kepuasan pelajar

Persoalan pertama kajian iaitu “Apakah pelajar pasca ijazah berpuas hati dengan proses pengajaran dan pembelajaran (P&P) yang dijalankan di Fakulti Pendidikan?” Kepuasan pelajar dalam proses P&P dinilai dari segi suasana dalam bilik kuliah, susunan kerusi meja di bilik kuliah, penggunaan *LCD* atau *OHP*, penggunaan bahan pembelajaran, kaedah pengajaran, bilangan pelajar berbanding keluasan bilik kuliah, bantuan pensyarah dalam pembelajaran, kepakaran pensyarah, sikap pensyarah terhadap pelajar, motivasi daripada pensyarah, beban tugas kepada pelajar, galakan daripada pensyarah kepada pelajar untuk memberikan pendapat dan berdikari dalam pembelajaran, dan maklumbalas pensyarah terhadap tugas pelajar. Secara keseluruhan, hanya seramai 62.9 peratus pelajar berpuas hati dengan proses pengajaran dan pembelajaran yang dikendalikan di Fakulti Pendidikan dengan min sebanyak 3.84.

Dapatan kajian menunjukkan seramai 83.6 peratus pelajar berpuas hati terhadap kepakaran pensyarah, seramai 80.2 peratus pula berpuashati terhadap galakan yang diberikan oleh pensyarah supaya berdikari. Ini menunjukkan bahawa pelajar bukan sahaja mahu pensyarah menjadi tenaga pengajar yang baik tetapi juga pemberi motivasi yang baik. Seramai 79.1 peratus pelajar berpuas hati terhadap sikap pensyarah manakala seramai 72.8 peratus berpuas hati dengan usaha pembelajaran secara berkumpulan. Ini kerana pembelajaran berkumpulan memberikan banyak manfaat kepada mereka. Ini selari dengan kajian Greenberg dan Baron (1995) yang mendapati bahawa pembelajaran berkumpulan menjadikan ahli kumpulan berkongsi sumber, kekuatan dan matlamat secara bersama. Pembelajaran berkumpulan ini memastikan setiap ahli dalam kumpulan membuat persediaan awal sebelum perbincangan dalam kumpulan dapat dilakukan.

Dapatan kajian ini sebaliknya menunjukkan bahawa majoriti (78.1%) pelajar tidak berpuas hati terhadap motivasi yang diberikan oleh pensyarah kepada mereka. Ini bermakna pelajar mengharapkan pensyarah bukan sahaja bertindak sebagai mengajar ilmu pengetahuan tetapi juga perlu memberikan nasihat, panduan dan menggunakan ayat-ayat yang boleh memotivasikan serta mendorong pelajar untuk mencapai kejayaan. Pemberian ucapan dan ungguapan yang berbentuk motivasi ini boleh membantu pelajar untuk terus berusaha dan tabah dalam mengharungi kesibukan mengejar ilmu. Menurut Ab. Aziz *et. al* (2004), motivasi merupakan proses psikologi yang merangsang dan mendorong individual bertekad dalam usaha mencapai sesuatu matlamat. Sewajarnya pensyarah secara langsung memberikan sokongan dan motivasi agar pelajar sentiasa terdorong ke arah memajukan diri dan menghargai ilmu serta dapat pula memanfaatkan ilmu yang dipelajari itu dalam kehidupan seharian.

#### 5.1.1 Kepuasan terhadap program akademik

Persoalan kedua kajian “Apakah pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap program akademik yang ditawarkan di Fakulti Pendidikan?” Kepuasan pelajar terhadap program akademik dinilai melalui isi kandungan program, struktur program, perkaitan antara kursus dengan projek/tesis/dissertasi pelajar, jumlah jam kredit yang

ditetapkan, buku panduan akademik pelajar, jumlah kursus untuk sesuatu program, dan yuran pengajian. Secara keseluruhan hanya seramai 64.1 peratus orang pelajar sahaja yang berpuas hati terhadap program akademik yang ditawarkan dengan purata min 3.68.

### **5.1.2 Kepuasan terhadap penyeliaan tesis/projek/dissertasi**

Persoalan ketiga kajian ini “Apakah pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap penyeliaan tesis/projek/dissertasi oleh penyelia?” Perbincangan dalam aspek ini merangkumi bantuan penyelia untuk tesis/projek/dissertasi; maklumbalas penyelia terhadap tesis/projek/dissertasi pelajar; hubungan pelajar dengan penyelia; kemudahan pelajar berjumpa dengan penyelia; galakan penulisan, penerbitan, pembentangan kertas kerja atau artikel oleh penyelia; dan penasihat oleh penyelia. Secara keseluruhan, hanya sebanyak 61.2 peratus sahaja pelajar berpuas hati terhadap penyeliaan tesis/projek/dissertasi di Fakulti Pendidikan.

### **5.1.3 Kepuasan terhadap aspek kemahiran, kompetensi dan pengetahuan**

Persoalan keempat kajian ini “Apakah pelajar pasca ijazah berpuas hati dengan persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi sepanjang pembelajaran di Fakulti Pendidikan?” Kepuasan pelajar terhadap aspek ini dinilai dari segi kompetensi dalam bidang pengkhususan; kemahiran penulisan; kemahiran berkomunikasi; kemahiran kepimpinan; pemikiran kritis dan kreatif; ilmu pengetahuan yang diperolehi daripada P&P; ilmu pengetahuan melalui seminar, bengkel dan kolokium, kesesuaian masa mengadakan seminar, bengkel dan kolokium; dan kemahiran komputer; dan kebolehan mengurus masa. Secara keseluruhan, seramai 63.5 peratus sahaja pelajar berpuas hati terhadap aspek kemahiran, kompetensi dan pengetahuan dengan min 3.67.

### **5.1.4 Kepuasan terhadap aspek fasiliti**

Persoalan ke lima kajian “Apakah pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap fasiliti yang disediakan di Fakulti Pendidikan?” Kepuasan pelajar terhadap aspek ini dinilai dari segi saiz bilik kuliah berbanding bilangan pelajar, peralatan pembelajaran di bilik tutorial, LCD dan OHP yang disediakan, alat penghawa dingin, kerusi meja untuk pembelajaran, kerusi meja untuk peperiksaan, keselesaan menduduki peperiksaan, kelengkapan dalam bilik air, kebersihan bilik air, saiz dan kapasiti Pusat Sumber, bahan di Pusat Sumber fakulti, Makmal Komputer, kemudahan lif, kemudahan meletak kenderaan, pelekat kenderaan, kad metrik, papan kenyataan, kemudahan pendaftaran kursus atas talian, maklumat dalam laman web fakulti, makluman berkaitan peperiksaan, Klinik Kaunseling, dan Makmal Sains Sukan. Secara keseluruhan, purata seramai 48.7 peratus sahaja pelajar berpuas hati terhadap aspek fasiliti di Fakulti Pendidikan dengan min 3.35.

Terdapat banyak aspek fasiliti yang tidak mendapat kepuasan pelajar-pelajar pasca ijazah. Misalnya seramai 61 peratus pelajar-pelajar pasca ijazah yang tidak berpuas hati dengan kemudahan meletak kenderaan yang disediakan oleh pihak pengurusan UTM. Mereka dikatakan kerap menghadapi masalah hendak meletakkan kenderaan mereka semasa hendak menghadiri kuliah disebabkan hampir keseluruhan tempat meletakkan kenderaan sudah dipenuhi oleh kenderaan. Oleh kerana 70.6 peratus pelajar-pelajar pasca ijazah yang terlibat dalam kajian ini

terdiri daripada mereka yang mengikuti pengajian secara separuh masa yang rata-rata mempunyai kenderaan sendiri maka kemudahan ini adalah sangat penting kepada mereka.

Seterusnya hanya sebanyak 15.8 peratus sahaja pelajar yang berpuas hati dengan pelekat kenderaan pasca ijazah. Selain dari itu hanya 35.6 peratus dan 23.8 peratus sahaja pelajar pasca ijazah yang berpuas hati dengan kebersihan bilik air dan kemudahan lif yang terdapat di fakulti. Kebersihan tandas amat penting bagi menjaga kebajikan para pelajar. Walau bagaimana pun para pelajar pasca ijazah agak berpuas hati dengan lain-lain aspek fasiliti seperti saiz bilik kuliah berbanding bilangan pelajar, peralatan pembelajaran di bilik tutorial, *Liquid Crystal Display (LCD)* dan *Overhead Projector (OHP)* yang disediakan di bilik-bilik kuliah, alat penghawa dingin di bilik kuliah, kerusi meja untuk pembelajaran di dalam bilik kuliah, kerusi meja untuk peperiksaan, keselesaan menduduki peperiksaan, kelengkapan dalam bilik air, saiz dan kapasiti Pusat Sumber Fakulti Pendidikan, bahan yang terdapat di Pusat Sumber fakulti, Makmal Komputer di Fakulti Pendidikan, kad metrik pelajar pasca ijazah, papan kenyataan untuk pelajar pasca ijazah, kemudahan pendaftaran kursus atas talian, maklumat dalam laman web Fakulti Pendidikan, makluman berkaitan peperiksaan, Klinik Kaunseling, Makmal Sains Sukan dan secara keseluruhan fasiliti di Fakulti Pendidikan.

#### **5.1.5 Kepuasan Terhadap Perkhidmatan oleh Staf Sokongan**

Persoalan kajian ke 6 “Apakah para pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap aspek perkhidmatan yang diberikan oleh staf sokongan Fakulti Pendidikan?” Kepuasan para pelajar pasca ijazah dinilai dari segi perkhidmatan staf sokongan di Pejabat Dekan Fakulti Pendidikan, staf sokongan di Pusat Sumber Fakulti Pendidikan, layanan dan perkhidmatan di Makmal Komputer Fakulti Pendidikan, kesediaan staf sokongan di Pejabat Dekan untuk memberi bantuan kepada pelajar pasca ijazah, tempoh masa yang diambil untuk melayan para pelajar, urusan surat menyurat dan lain-lain dokumentasi serta perkhidmatan secara keseluruhan yang ditawarkan di Fakulti Pendidikan. Secara keseluruhannya hanya 50.13 peratus sahaja pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan staf sokongan dengan min 3.43.

#### **5.1.6 Kepuasan Terhadap Lain-Lain**

Persoalan kajian ke 7 “Apakah pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap aspek-aspek lain di Fakulti Pendidikan sepanjang pembelajaran mereka?” Kepuasan pelajar dinilai dari segi hubungan pelajar dengan pelajar, hubungan antara pensyarah dengan pelajar, penglibatan pelajar pasca ijazah dalam aktiviti fakulti, dan keprihatinan fakulti terhadap kebajikan pelajar. Secara keseluruhannya hanya seramai 53.2 peratus sahaja pelajar pasca ijazah berpuas hati terhadap lain-lain aspek di fakulti dengan min 3.52.

#### **5.1.7 Dapatan hipotesis**

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa secara keseluruhan tidak terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berlainan jantina dengan pengajaran dan pembelajaran; program akademik yang ditawarkan; fasiliti; perkhidmatan oleh staf sokongan; penyeliaan tesis/projek/disertasi oleh penyelia; persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi; dan aspek-aspek lain.

Dapatan ini bertentangan dengan kajian yang dibuat oleh Universiti Oxford Brookes di mana kepuasan pelajar perempuan adalah lebih tinggi terhadap universiti berbanding pelajar lelaki.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa secara keseluruhan tidak terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan antara pelajar pasca ijazah berlainan kumpulan umur terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran; penyeliaan tesis/projek/dissertasi pelajar; fasiliti yang disediakan; perkhidmatan oleh staf sokongan; persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi; dan aspek-aspek lain. Kajian ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berlainan program ijazah terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran; penyeliaan tesis/projek/dissertasi pelajar; fasiliti yang disediakan; perkhidmatan oleh staf sokongan; persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi; dan aspek-aspek lain.

Kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara jenis program pengajian yang diikuti (kerja kursus, kerja kursus dan penyelidikan, dan penyelidikan sepenuhnya) dengan penyeliaan tesis/projek/dissertasi pelajar oleh penyelia. Bagi kepuasan terhadap aspek lain-lain di fakulti terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan tetapi perbedaannya sangat kecil iaitu .01. Kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara bentuk pendaftaran (sepenuh masa atau separuh masa) dengan penyeliaan tesis/projek/dissertasi pelajar oleh penyelia. Ini mungkin disebabkan oleh pelajar yang membuat penyelidikan sepenuhnya mudah mendapat kerjasama yang penuh daripada penyelia mereka kerana faktor masa di mana mereka mudah untuk berjumpa penyelia dan tidak terlibat dengan bilangan kursus yang banyak seperti pelajar yang mengambil kerja kursus sepenuhnya, dan kerja kursus dan penyelidikan.

Kajian ini juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berbeza tahun pengajian dengan pengajaran dan pembelajaran dan juga program akademik yang ditawarkan. Perbezaan wujud di antara pelajar yang berbeza jenis program pengajian. Pelajar yang mengambil kerja kursus sepenuhnya sudah tentu mempunyai hubungan yang lebih luas dengan rakan sekuliah berbanding pelajar yang mengikuti program pengajian ini secara penyelidikan sepenuhnya yang mana hanya menghadiri kursus yang terhad. Oleh itu bagi pelajar yang mengikuti pengajian secara penyelidikan sepenuhnya kurang mempunyai hubungan dengan pelajar lain dan juga dengan pensyarah.

Kajian ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pelajar yang berlainan jenis program pengajian terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran; aspek program akademik yang ditawarkan; aspek fasiliti; aspek perkhidmatan oleh staf sokongan; dan aspek persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi. Kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara pelajar mengikuti pengajian secara sepenuh masa dengan pelajar yang mengikuti pengajian secara separuh masa terhadap aspek penyeliaan tesis/projek/dissertasi pelajar pasca ijazah. Ini disebabkan oleh faktor kemudahan berjumpa penyelia. Pelajar sepenuh masa mempunyai kemudahan untuk berjumpa penyelia melebihi pelajar separuh masa yang terikat dengan waktu bekerja dan sebagainya. Jelas di sini bahawa pelajar sepenuh masa merasa berpuas hati dengan aspek-aspek tersebut.

Kajian ini juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pelajar pasca ijazah sepenuh masa dengan separuh masa terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran; aspek program akademik yang ditawarkan; aspek fasiliti; aspek perkhidmatan oleh staf sokongan; dan aspek persediaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan kompetensi. Kajian ini juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar pasca ijazah berlainan tahun pengajian terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran. Ini mungkin disebabkan perbezaan pengalaman mereka di fakulti. Pelajar di tahun pertama mungkin belum mempunyai pengalaman yang banyak dalam aspek pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik kuliah. Oleh itu kepuasan mereka terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran berbeza dengan pelajar sudah mengikuti kursus selama tiga atau empat di fakulti.

Kajian ini juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara pelajar pasca ijazah berlainan tahun pengajian terhadap aspek program akademik yang ditawarkan. Didapati pelajar di tahun baru mengikuti program satu dan dua tahun belum begitu jelas dengan isi kandungan, struktur program atau kaitan kursus dengan penyelidikan berbanding pelajar yang sudah mengikuti kursus selama tiga dan empat tahun yang telah sedia maklum dengan kesesuaian isi kandungan, jelas dengan struktur program yang patut diambil dan penggunaannya dalam tesis/projek/dissertasi. Bagi aspek penyeliaan tesis atau penyelidikan; aspek fasiliti; aspek persediaan pengetahuan, kemahiran, dan kompetensi; aspek perkhidmatan oleh staf sokongan; dan aspek-aspek lain menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pelajar yang berlainan tahun pengajian.

Kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara bentuk pembiayaan pengajian dengan penyeliaan tesis/projek/dissertasi oleh penyelia. Ini bermakna terdapat perbezaan kepuasan yang signifikan di antara pelajar berlainan pembiayaan dalam aspek penyeliaan tesis/projek/dissertasi. Perbezaan ini dapat dilihat dari segi persepsi atau apa yang diharapkan oleh pelajar yang membuat pembiayaan sendiri atau yang membuat pinjaman. Pelajar-pelajar yang membuat pembiayaan sendiri atau membuat pinjaman mengharapkan kerjasama yang tinggi dan bantuan yang memuaskan daripada penyelia berbanding pelajar yang mendapat biasiswa. Pelajar pasca ijazah yang mendapat biasiswa biasanya terdiri daripada mereka yang belajar secara sepenuh masa oleh itu persepsi dan apa yang mereka harapkan terhadap aspek ini tidak terlalu tinggi disebabkan mereka mudah untuk mendapatkan bahan, mempunyai masa yang banyak untuk mencari bahan di perpustakaan dan tidak terlalu bergantung kepada penyelia.

## **6.0 Kesimpulan**

Dapatan kajian kepuasan pelajar pasca ijazah terhadap Fakulti Pendidikan UTM ini memberikan peluang kepada pihak pengurusan fakulti membuat perubahan bagi menarik lebih ramai pelajar mendaftar dan mengikuti pengajian. Keseluruhannya dapat disimpulkan bahawa pelajar berpuashati dengan aspek pengajaran dan pembelajaran yang disediakan. Ini termasuklah pelajar pasca ijazah



berpuashati dengan pensyarah. Pihak fakulti perlu berindak segera untuk memperbaiki fasiliti, perkhidmatan staf sokongan, dan lain-lain keperluan pelajar pasca ijazah.

## Rujukan

- Ab. Aziz Yusof, Norashidah Hashim dan Ooi Yeng Keat. (2004). *Pengantar Pengurusan*. Petaling Jaya: Pearson Malaysia Sdn Bhd.
- Abdullah Sani Yahaya. (2004). *Mengurus Sekolah*. Bentong: PTS Publications dan Distributors Sdn. Bhd.
- Bennett, C. F. (1982). *Reflective Appraisal of Programs (RAP): An approach to Studying Clientele-perceived Results of Cooperative Extension Programs*. Ithaca, NY: Media Services Cornell University.
- Fraenkel, J. R. and Wallen, N. E. (1996). *How to Design and Evaluate Research in Education* (3<sup>rd</sup> ed). New York: Mc Graw-Hill.
- Gorst, J. and Kenji, G. (1998). *Research Method for Business and Management*. Singapore: Prentice Hall.
- Greenberg, J. and Baron, R. (1995). *Behaviour in Organisations* (6<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Horovitz, J. and Panak, M. J. (1992). *Total Customer Satisfaction: Lesson from 50 European companies with top quality service*. London: Pitman Publishing.
- Knowles, M. (1980). *The modern Practice of Adult Education*. Chicago: Follett.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (1996). *Principles of Marketing*. 6th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Meyers, C. and Jones, T. B. (1993). *Promoting Active Learning*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers.
- Rama Radhakrishna. (2002). Measuring and Benchmarking Customer: Implication for Organizational and Stakeholder Accountability. *Journal of Extension*, 40(1), (Online Journal at [www.joe.org](http://www.joe.org)).