

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PROGRAM DIPLOMA PENDIDIKAN AWAL KANAK-KANAK DI KOLEJ UNIVERSITI ISLAM MELAKA

*Students' Level of Satisfaction towards Diploma in Early Childhood Education Program
Offered at Kolej Universiti Islam Melaka*

Aziyati Zahirah Asnil Aimi^{1*}

¹Fakulti Bahasa dan Pendidikan, Kolej Universiti Islam Melaka, Kuala Sungai Baru, Melaka,
Malaysia

aziyatizahirah@kuim.edu.my¹

***Corresponding Author**

Received: 30 November 2020; **Accepted:** 30 Mac 2021; **Published:** 20 April 2021

To cite this article (APA): Asnil Aimi, A. Z. (2021). Students' level of satisfaction towards Diploma in Early Childhood Education program offered at Kolej Universiti Islam Melaka. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak Kebangsaan*, 10(1), 108-118. <https://doi.org/10.37134/jpak.vol10.1.10.2021>

To link to this article: <https://doi.org/10.37134/jpak.vol10.1.10.2021>

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap program Diploma Pendidikan Awal Kanak-kanak (DPAK) yang ditawarkan di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM). Kajian ini turut dijalankan untuk melihat tahap kepuasan yang dominan dalam kalangan pelajar. Kajian ini melibatkan seramai 262 orang responden yang terdiri daripada pelajar semester lima pengajian bagi program DPAK di KUIM. Kaedah kajian yang dijalankan ini adalah berbentuk kuantitatif menggunakan borang soal selidik. Soal selidik terdiri daripada tiga bahagian iaitu satu bahagian mengenai profil responden, satu bahagian mengenai aspek kandungan program dan yang bahagian terakhir adalah mengenai aspek tenaga pengajar. Dapatan telah dianalisis secara deskriptif menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 21.0. Hasil kajian menunjukkan bahawa pelajar mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap program DPAK yang ditawarkan di KUIM bagi kedua-dua aspek yang dikaji. Hasil kajian dapat membantu dalam memberikan maklumat kepada tahap kepuasan pelajar dan seterusnya membantu dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar.

Kata kunci: pendidikan awal kanak-kanak, kepuasan, pelajar, institut pengajian tinggi

ABSTRACT

This study is conducted to identify the students' level of satisfaction towards Diploma in Early Childhood Education Program at Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM). This study is also conducted to determine the dominant aspect in student satisfaction. This study involved 262 respondents specifically fifth semester students for Diploma in Early Childhood Education at KUIM. A set of questionnaires consisting of three parts that cover the respondents' demographic profile, program content aspect and the last part focusing on teaching staff aspect. The data is analyzed in descriptive analysis using the 'Statistical Package for the Social Science' software (SPSS) version 21.0. The result showed that the students have a high level of satisfaction towards the Diploma in Early Childhood Education program offered at KUIM for both aspects. The result will help in providing the insight regarding students' satisfaction and then will help in improving the quality service provided for students.

Keywords: early childhood education, satisfaction, student, higher education institution

PENGENALAN

Malaysia telah menjadi pencetus di kalangan rantau Asia Tenggara yang meletakkan pembangunan Insitut Pengajian Tinggi (IPT) sebagai agenda pembangunan negara (Lei & Hazri, 2019). IPT juga memainkan peranan penting dalam galakan ilmu pengetahuan, kemahiran inovasi dan pemikiran kreatif yang diperlukan untuk pembangunan modal insan dan ekonomi (Chang *et al.*, 2019). Hal ini menunjukkan kepentingan dan juga usaha untuk mengekalkan serta meningkatkan prestasi IPT agar sentiasa memenuhi kehendak semasa bagi mencapai matlamat. Pihak IPT perlu memastikan kualiti setiap perkhidmatan yang ditawarkan termasuk program dapat memenuhi kepuasan pelajar yang seterusnya menunjukkan imej positif IPT tersebut (Nur, 2017). Menurut Chakrabarty *et al.* (2016), terdapat perkembangan minat dalam kalangan IPT di Asia untuk membuat kajian mengenai kepuasan pelajar seperti Tanah Besar China oleh Yin *et al.*, dalam tahun 2016 dan 2018, di Hong Kong oleh Law dan Meyer pada tahun 2011 serta di Pakistan oleh Ullah *et al.* pada tahun 2011.

Pihak IPT juga memainkan peranan yang penting dalam kehidupan seseorang pelajar dan aktiviti pembelajaran akan memberi kesan kepada pengalaman mereka sepanjang mengikut program (Ortega-Maldonado & Salanova, 2018). Tahap kepuasan pelajar juga dapat memberikan pengalaman pembelajaran yang berkesan terhadap mereka seterusnya melahirkan seorang guru yang berkualiti di dalam bidang pendidikan awal kanak-kanak. Penekanan terhadap kualiti persediaan bakal guru pendidikan awal kanak-kanak sangat penting kerana penciptaan persekitaran yang realistik dan menepati amalan bersesuaian perkembangan kanak-kanak bergantung kepada guru (Burns, 2017).

Tahap kepuasan pelajar bergantung kepada pengalaman pembelajaran, perkhidmatan dan persekitaran fasiliti yang dihadapi oleh mereka sepanjang proses pembelajaran (Weerasinghe & Fernando, 2017). Mahad dan Nor (2016) mengatakan bahawa kepuasan merupakan perasaan baik atau tidak yang dapat dirasa oleh pengguna melalui hasil yang didapati daripada penggunaan sesuatu perkara. Kepuasan bagi pelajar dapat diperolehi melalui hasil yang didapati daripada program yang mereka jalani.

Kebelakangan ini terdapat banyak aduan daripada pihak pelajar serta ibu bapa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh IPT di Malaysia yang menjurus kepada elemen kualiti tenaga pengajar, pengurusan institusi, penyampaian latihan, infrastruktur serta kemudahan yang disediakan (Nor *et al.*, 2017). Oleh itu, pihak IPT perlu sentiasa mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di institusi mereka. Menurut Nor *et al.* (2017) juga, Agensi Kelayakan Malaysia atau *Malaysian Qualifications Agency* (MQA) menegaskan bahawa setiap program yang ditawarkan di IPT mestilah mendapat akreditasi daripada agensi tersebut. Akreditasi ini menjadi petunjuk kepada pengesahan kualiti terhadap sesuatu program pengajian yang ditawarkan di IPT.

Fokus IPT sebagai sebuah perniagaan ini juga menjadikan penawaran perkhidmatan kepada pelajar adalah lemah. Oleh itu, penting bagi sesebuah IPT menjalankan kajian untuk melihat tahap kepuasan pelajar yang mengikuti program yang ditawarkan di institusi mereka. Kajian yang dijalankan adalah bertujuan untuk melaksanakan tinjauan terhadap tahap kepuasan pelajar program Diploma Pendidikan Awal Kanak-kanak (DPAK) di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM) terhadap kualiti program yang ditawarkan.

Latihan serta program yang ditawarkan adalah penting kepada pelajar di dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak (PAKK). Nor *et al.* (2017) mengatakan perkembangan PAKK di Malaysia juga adalah penting selaras dengan keperluan Falsafah Pendidikan Negara (FPK). Antara kandungan FPK adalah melahirkan pelajar yang seimbang dari semua aspek perkembangan jasmani, emosi, rohani, intelek dan sosial (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2021). Oleh itu, pelajar program PAKK perlu mempunyai pengetahuan yang kukuh mengenai perkembangan kanak-kanak melalui latihan dalam program di IPT. Program latihan di IPT ini juga dapat membantu dalam pembangunan profesionalisme yang merupakan satu usaha penyediaan pengalaman secara formal untuk meningkatkan kompetensi guru (Zuriani & Mahaliza, 2019).

Objektif kajian ini akan melihat kepada dua aspek penting iaitu kandungan program dan tenaga pengajar. Pelajar yang mempunyai pengalaman yang positif akan menunjukkan tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding pelajar dengan pengalaman yang negatif (Sandy, 2018). Objektif bagi kajian ini adalah; (i) mengenal pasti tahap kepuasan pelajar program DPAK terhadap kualiti kandungan program DPAK di KUIM; (ii) mengenal pasti tahap kepuasan pelajar program DPAK terhadap kualiti perkhidmatan tenaga pengajar bagi program DPAK di KUIM; dan (iii) mengenal pasti tahap kepuasan paling dominan terhadap program latihan DPAK di KUIM.

Tahap kepuasan pelajar adalah penting untuk membantu dalam meningkatkan kualiti sesuatu program yang ditawarkan di IPT. Kepuasan pelajar merupakan kelebihan persaingan kepada sesebuah IPT dan kepuasan pelajar akan menyumbang kepada penarikan pelajar, pengekalan pelajar serta penyebaran maklum balas positif mengenai IPT kepada masyarakat (Onditi & Wechuli, 2017). Jika pelajar berpuas hati dengan prestasi pengajaran dan kandungan program, ia boleh menjadi ukuran kepada kualiti program yang ditawarkan di sesebuah organisasi.

METODOLOGI

Reka Bentuk Kajian

Kajian yang dijalankan adalah berbentuk statistik deskriptif. Biddix (2018) mengatakan statistik deskriptif membolehkan maklumat dalam bentuk nombor diterjemahkan, diuruskan dan menjadi rumusan data yang bermakna. Statistik deskriptif digunakan untuk menunjukkan jumlah responden yang terlibat dalam kajian berdasarkan ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, tahap pendidikan, status sosioekonomi dan lain-lain (Habsah *et al.*, 2018). Statistik deskriptif juga sesuai digunakan untuk kajian yang berkaitan dengan hal ehwal pelajar (Biddix, 2018). Kajian yang menggunakan statistik deskriptif menggunakan tinjauan, temubual dan pemerhatian (Joyner *et al.*, 2018). Kajian ini membuat penilaian data yang dipungut untuk mengukur kecenderungan pusat yang melibatkan skor min, median dan mod.

Jenis penyelidikan yang dijalankan pula adalah jenis kajian tinjauan. Kajian tinjauan merupakan kaedah terbaik yang boleh digunakan bagi menilai atau mengkaji populasi dalam bilangan yang agak besar (Rubin & Babbie, 2016). Kajian tinjauan membolehkan pengkaji mengumpul maklumat berkaitan dengan subjek yang ingin dikaji apabila pengkaji tidak dapat memerhatikan fenomena tersebut secara terus (Gray, 2016). Tambahan lagi, menurut Tham

(2018) kajian tinjauan merupakan suatu kaedah yang biasa digunakan untuk mendapatkan pandangan orang ramai mengenai sesuatu isu semasa.

Sampel Kajian

Sampel merupakan subset populasi tertentu yang dipilih bagi tujuan sesuatu penyelidikan (Gresham, 2016). Sampel kajian ini terdiri daripada pelajar program DPAK semester lima di KUIM yang merupakanambilan kemasukan Jun 2017. Jumlah pelajar semester ini adalah seramai 271 orang. Saiz sampel kajian adalah minimum sebanyak 30 responden, tetapi bilangan yang digalakkan bagi sesebuah kajian adalah sebanyak 100 orang responden (Johnston *et al.*, 2015). Namun kajian ini akan menggunakan sampel seramai 271 orang pelajar DPAK di KUIM iaitu kesemua pelajar semester lima. Hal ini kerana ralat persampelan akan berkurang jika saiz sampel yang dipilih adalah besar (Gerrish & Lathlean, 2015).

Pelajar semester lima juga dipilih kerana mereka sudah melalui pelbagai pengalaman pembelajaran selama lima semester di KUIM dan akan mempunyai maklumat yang lebih banyak berbanding pelajar semester awal. Pelajar semester enam tidak dipilih kerana mereka sedang menjalani latihan praktikum dan kerana jumlah sampel yang sedikit iaitu hanya seramai 40 orang pelajar.

Instrumen Kajian

Instrumentasi atau kaedah pengumpulan data adalah merupakan prosedur penyelidikan bagi mendapatkan data kajian daripada responden kajian (Johnson & Christensen, 2016). Item soalan bagi soal selidik kajian ini diadaptasi daripada dokumen pematuhan program oleh MQA bagi aspek kualiti kandungan. Kandungan kursus yang diambil oleh pelajar DPAK di KUIM juga turut dirujuk. Badan akreditasi ini berfungsi untuk melihat kepada matlamat program yang jelas dan menilai sejauh mana fakulti dapat menyampaikan bahan untuk menepati matlamat program pendidikan (Shea & Parayitam, 2019).

Item soalan bagi aspek kualiti tenaga pengajar pula diadaptasi daripada ujian penilaian tenaga pengajar yang telah dijalankan di KUIM. Hal ini kerana ujian penilaian tersebut telah digunakan terhadap pelajar KUIM terdahulu dan ianya menepati kriteria yang terdapat di KUIM. Penetapan kriteria seperti yang telah dijalankan di KUIM akan dapat membantu dalam mendapatkan data kajian yang jitu kerana ianya telah diuji. Item yang diadaptasi ini juga telah digunakan untuk mendapatkan maklum balas pelanggan di KUIM dan boleh membantu dalam mendapatkan data kajian yang tepat.

Instrumen kajian terdiri daripada tiga bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B, dan Bahagian C. Bahagian A tertumpu kepada maklumat peribadi dan ciri-ciri demografi responden iaitu jantina, umur, agama, bangsa dan skor *Cumulative Grade Point Average* (CGPA) terkini. Bahagian B mengandungi lapan item soalan berkaitan aspek tahap kepuasan pelajar dari sudut kualiti kandungan program DPAK yang ditawarkan di KUIM. Manakala Bahagian C mengandungi 13 item soalan mengenai aspek tahap kepuasan pelajar dari sudut kualiti tenaga pengajar yang mengajar kursus DPAK.

Prosedur Pengumpulan Data

Kajian ini dijalankan di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM). KUIM terletak di pekan Kuala Sungai Baru, daerah Alor Gajah, Melaka. Kajian ini tertumpu di dalam KUIM untuk mendapatkan data yang jitu dan berpusat terhadap tahap kepuasan pelajar program DPAK untuk meningkatkan kualiti program pada masa akan datang. Pengumpulan data bagi kajian ini dilakukan secara terus di mana pengkaji mempunyai akses kepada semua atau hampir semua kumpulan di sesebuah tempat.

Borang soal selidik diedarkan secara terus kepada pelajar selepas sesi tutorial dijalankan secara bersemuka. Borang soal selidik juga diedarkan secara berperingkat berdasarkan waktu sesi tutorial dijalankan bagi setiap kumpulan kelas pelajar. Bagi pelajar semester lima yang dipilih sebagai sampel kajian ini, mereka terbahagi kepada 10 kumpulan kelas yang dibahagikan secara purata seramai 25 orang pelajar bagi setiap kelas. Tempoh edaran dan pengumpulan borang soal selidik yang telah diisi adalah selama satu minggu.

Analisis Data Kajian

Data kajian yang diperoleh dianalisis merujuk kepada objektif dan persoalan kajian. Analisis data akan menerangkan prosedur yang digunakan bagi menganalisis data kualitatif dan kuantitatif yang merangkumi definisi konsep, kategori, tema serta persoalan yang telah dibina pada awal kajian (Jalongo & Saracho, 2016).

Analisis deskriptif digunakan bagi mendapatkan tahap kepuasan pelajar terhadap program DPAK yang ditawarkan di KUIM. Biddix (2018) mengatakan terdapat tiga kategori asas bagi statistik deskriptif iaitu frekuensi, kecenderungan utama dan kebolehubahan. Kajian ini melihat frekuensi data yang dikumpul untuk merumuskan kekerapan nilai.

Analisis data kuantitatif dapat dilaksanakan dengan mudah menggunakan program komputer seperti *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Data-data yang diperoleh untuk kajian ini dianalisis menggunakan program SPSS. Program SPSS sesuai digunakan untuk menganalisis data bagi kajian deskriptif (Beliard, 2016).

Tahap pemarkahan skor yang menunjukkan tahap kepuasan pelajar dinilai dengan julat min kajian daripada kajian yang telah dijalankan oleh Siti Aisyah Ramli *et al.* seperti yang dinyatakan dalam Noor *et al.* (2017). Julat min yang menunjukkan tahap kepuasan pelajar adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1

Tahap Pemarkahan Skor

Julat min	Tahap
1.0 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.0	Tinggi

DAPATAN KAJIAN

Dapatan kajian seperti dalam Jadual 2 menunjukkan tahap kepuasan pelajar dari aspek kualiti kandungan program adalah tinggi iaitu nilai min berada dalam julat 3.68 – 5.0. Item yang menunjukkan nilai tertinggi adalah item soalan bernombor 7 iaitu ‘Kandungan program menggalakkan kemahiran pengurusan dan penggunaan maklumat bagi menjalankan tanggungjawab sebagai pendidik awal kanak-kanak serta mengamalkan pembelajaran sepanjang hayat’.

Manakala item soalan yang mempunyai skot terendah adalah item soalan nombor 8 iaitu ‘Kandungan program membantu untuk mengaplikasikan kemahiran pengurusan dalam melaksanakan tugas sebagai pendidik di pusat pendidikan awal kanak-kanak’.

Jadual 2

Analisis Deskriptif Tahap Kepuasan Pelajar Program DPAK terhadap Kualiti Kandungan Program

Bil.	Perkara	1 <i>f</i> (%)	2 <i>f</i> (%)	3 <i>f</i> (%)	4 <i>f</i> (%)	5 <i>f</i> (%)	Min
1	Kandungan program membantu penguasaan kemahiran dan ilmu asas perguruan daripada aspek perkembangan dan amalan pendidikan awal kanak-kanak.	0 (0.0)	4 (1.5)	28 (10.7)	196 (74.8)	34 (13.0)	3.99
2	Kandungan program membantu untuk mengaplikasikan pengetahuan dan kemahiran dalam teknologi pengajaran dan pengurusan bagi pusat pendidikan awal kanak-kanak.	0 (0.0)	5 (1.9)	24 (9.2)	201 (76.7)	32 (12.2)	3.99
3	Kandungan program membolehkan keupayaan aplikasi kemahiran pendidikan awal kanak-kanak untuk menjalankan tanggungjawab sosial terhadap masyarakat.	0 (0.0)	4 (1.5)	30 (11.5)	191 (72.9)	37 (14.1)	3.99
4	Kandungan program membantu dalam mengaplikasikan kemahiran etika profesional dan tanggungjawab bagi melaksanakan tugas berkaitan bidang pendidikan awal kanak-kanak.	0 (0.0)	3 (1.1)	32 (12.2)	194 (74.0)	33 (12.6)	3.98
5	Kandungan program mengupayakan kemahiran berkomunikasi secara berkesan serta berupaya untuk memimpin dan melaksanakan kerja berpasukan sebagai pendidik kanak-kanak.	0 (0.0)	2 (0.8)	41 (15.6)	179 (68.3)	40 (15.3)	3.98
6	Kandungan program membantu dalam penggunaan pemikiran kritikal, analitikal dan kreatif dalam menyelesaikan masalah dan membuat keputusan.	0 (0.0)	5 (1.9)	33 (12.6)	194 (74.0)	30 (11.5)	3.95
7	Kandungan program menggalakkan kemahiran pengurusan dan penggunaan maklumat bagi menjalankan tanggungjawab sebagai pendidik awal kanak-kanak serta mengamalkan pembelajaran sepanjang hayat.	0 (0.0)	4 (1.5)	26 (9.9)	188 (71.8)	44 (16.8)	4.03
8	Kandungan program membantu untuk	0	4	51	181	26	3.87

mengaplikasikan kemahiran pengurusan dalam melaksanakan tugas sebagai pendidik di pusat pendidikan awal kanak-kanak.	(0.0)	(1.5)	(19.5)	(69.1)	(9.9)
--	-------	-------	--------	--------	-------

Tahap kepuasan pelajar dari aspek kualiti tenaga pengajar juga adalah tinggi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3. Hal ini dibuktikan dengan skor min bagi setiap item soal selidik berada dalam julat min yang tinggi iaitu 3.68 – 5.0. Item yang mempunyai tahap kepuasan tertinggi adalah item soalan nombor 12 iaitu ‘Pensyarah sentiasa menggalakkan pelajar untuk melibatkan diri di dalam aktiviti kuliah atau tutorial’.

Manakala item yang mempunyai skor terendah bagi objektif kajian kedua adalah item soalan nombor 1 iaitu ‘Pensyarah sentiasa datang ke kelas atau tutorial tepat pada masa yang dijadualkan’.

Jadual 3

Analisis Deskriptif Tahap Kepuasan Pelajar Program DPAK terhadap Kualiti Tenaga Pengajar

Bil.	Perkara	1 f(%)	2 f(%)	3 f(%)	4 f(%)	5 f(%)	Min
1	Pensyarah sentiasa datang ke kelas atau tutorial tepat pada masa yang dijadualkan.	0 (0.0)	3 (1.1)	70 (26.7)	151 (57.6)	38 (14.5)	3.86
2	Pensyarah memberikan penerangan mengenai ringkasan kursus mengenai kursus yang diajarkan pada awal semester bermula.	0 (0.0)	1 (0.4)	13 (5.0)	185 (70.6)	63 (24.0)	4.18
3	Pensyarah sentiasa bersedia untuk mengajar mengenai topik yang terdapat di dalam kandungan kursus.	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (10.3)	171 (65.3)	64 (24.4)	4.14
4	Pensyarah berjaya memberikan definisi dan penerangan mengenai sesuatu topik dengan jelas.	0 (0.0)	1 (0.4)	20 (7.6)	183 (69.8)	58 (22.1)	4.14
5	Gaya dan teknik penyampaian topik yang diberikan oleh pensyarah bersesuaian.	0 (0.0)	1 (0.4)	23 (8.8)	185 (70.6)	53 (20.2)	4.11
6	Pensyarah sentiasa menunjukkan penampilan diri dan sahsiah rupa diri yang profesional dan bersesuaian.	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (9.2)	169 (64.5)	69 (26.3)	4.17
7	Terdapat interaksi dan hubungan pensyarah berbentuk ilmiah dengan pelajar di dalam kuliah atau tutorial.	0 (0.0)	1 (0.4)	25 (9.5)	173 (66.0)	63 (24.0)	4.14
8	Aktiviti atau latihan yang diberikan oleh pensyarah dapat menguatkan pemahaman terhadap topik yang diajarkan.	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (9.9)	178 (67.9)	58 (22.1)	4.12
9	Pensyarah sering berbincang mengenai jawapan yang dikehendaki serta menerangkan kesalahan yang biasa dilakukan oleh setiap pelajar mengenai setiap tugas atau latihan yang diberikan.	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (13.0)	180 (68.7)	48 (18.3)	4.05
10	Pensyarah sentiasa bersedia untuk membantu pelajar untuk meningkatkan pemahaman dan akademik.	0 (0.0)	1 (0.4)	22 (8.4)	175 (66.8)	64 (24.4)	4.15

11	Pensyarah sering menghubungkan setiap kebanyakan topik yang diajar dengan nilai agama, moral dan etika.	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (11.5)	170 (64.9)	62 (23.7)	4.12
12	Pensyarah sentiasa menggalakkan pelajar untuk melibatkan diri di dalam aktiviti kuliah atau tutorial.	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (6.1)	178 (67.9)	68 (26.0)	4.20
13	Pensyarah sering menyesuaikan topik yang diajarkan dengan isu-isu semasa yang berkaitan dengan kursus	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (13.7)	165 (63.0)	61 (23.3)	4.09

Jadual 4 menunjukkan purata min bagi kedua-dua item soalan kajian yang telah dinilai. Dapatan kajian menunjukkan purata min tertinggi adalah 4.11 iaitu tahap kepuasan pelajar dari aspek kualiti kandungan program. Manakala purata min bagi tahap kepuasan pelajar dari aspek kualiti tenaga pengajar adalah 3.97.

Tahap kepuasan pelajar terhadap program DPAK yang ditawarkan di KUIM yang dominan adalah dari aspek kualiti tenaga pengajar dengan purata nilai min 4.11. Peranan serta galakan yang diberikan oleh tenaga pengajar memberikan kepuasan kepada pelajar terhadap program DPAK yang ditawarkan di KUIM. Purata min yang kurang dominan adalah merujuk kepada tahap kepuasan pelajar terhadap program DPAK yang ditawarkan di KUIM dari aspek kandungan program dengan nilai purata 3.97.

Jadual 4

Purata Min bagi Tahap Kepuasan Pelajar terhadap Program DPAK yang Ditawarkan di KUIM

Perkara	Min	Sisihan Piawai
Tahap kepuasan pelajar dari aspek kualiti kandungan program	3.97	.412
Tahap kepuasan pelajar dari aspek kualiti tenaga pengajar	4.11	.414

PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI KAJIAN

Poon (2019) mengatakan prestasi pengajaran merangkumi aktiviti pendidikan dan bahan-bahan kursus adalah di antara faktor utama kepada kepuasan pelajar. Dapatan kajian menunjukkan pelajar mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap aspek kualiti program dan kualiti tenaga pengajar di dalam program yang ditawarkan. Dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan pelajar bagi semua item soalan berada pada julat min yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan program dari sudut galakan penggunaan maklumat yang akan digunakan kelak sebagai seorang pendidik awal kanak-kanak. Namun begitu terdapat dapatan kajian menunjukkan bahawa responden paling kurang berpuas hati dari segi aplikasi kemahiran pengurusan.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa tenaga pengajar sentiasa memberi galakan kepada pelajar untuk melibatkan diri dalam aktiviti kuliah dan tutorial. Namun, terdapat juga dapatan kajian menunjukkan pelajar paling kurang berpuas hati dengan ketepatan masa tenaga pengajar hadir ke kuliah atau tutorial. Apabila melihat dari sudut kualiti juga, pelajar cenderung untuk menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek tenaga pengajar (Vonderembse,

2018). Oleh itu, tenaga pengajar perlu sentiasa berusaha untuk memastikan perkhidmatan yang ditawarkan dapat memberikan tahap kepuasan yang tinggi kepada pelajar.

Pelajar yang berpuas hati dengan program yang ditawarkan oleh sesuatu institusi pendidikan tinggi akan dapat membantu pelajar mencapai kejayaan dalam bidang akademik. Daripada dapatan kajian yang telah dijalankan, aspek kandungan program menunjukkan tahap yang kurang dominan berbanding aspek tenaga pengajar. Oleh itu, aspek kandungan program DPAK perlu dipertingkatkan bagi memastikan tahap kepuasan yang tinggi dalam kalangan pelajar.

Maklum balas yang diperoleh daripada pelajar adalah penting untuk memastikan program DPAK yang ditawarkan di KUIM adalah berkualiti dan dapat memberi kepuasan kepada pelajar. Kajian ini juga dapat menyumbang kepada peningkatan kualiti bagi program DPAK yang ditawarkan di KUIM. Maklum balas yang diterima juga akan dapat membantu dalam kecekapan pengurusan sesuatu program yang ditawarkan oleh organisasi. Hal ini akan membantu dalam menangani sebarang masalah melalui saluran yang tepat daripada sumber yang sah iaitu individu yang terlibat sendiri.

Menurut Vonderembse (2018), krisis utama dalam kalangan IPT juga bukan hanya terletak kepada kualiti namun lebih kepada usaha yang dapat dilihat untuk meningkatkan kualiti sesuatu program. Sekiranya pelajar merasakan suara mereka didengari oleh pihak IPT, ia akan dapat menyumbang kepada kepuasan mereka terhadap program yang ditawarkan di IPT. Oleh itu, kajian ini menekankan kepada tahap kepuasan pelajar untuk memastikan kualiti program yang ditawarkan.

Kajian yang telah dijalankan juga akan dapat membantu dalam penilaian dan penetapan kandungan program yang ditawarkan. Organisasi juga dapat memastikan persekitaran yang disediakan dapat membantu dalam meningkatkan pencapaian pelajar.

KESIMPULAN

IPT yang menunjukkan kepuasan pelajar yang rendah cenderung mempunyai prestasi pelajar yang rendah dan jumlah pelajar berhenti yang tinggi dan seterusnya memberikan keuntungan yang sedikit. Pelajar yang berhenti pastinya akan menjejaskan jumlah pendapatan IPT dan turut memberi kesan terhadap jumlah kemasukan pelajar. Hal ini menunjukkan pihak IPT perlu memastikan kualiti terus terjamin bagi memastikan kepuasan pelajar. Apabila kepuasan yang tinggi dapat dicapai, pihak IPT akan mendapat pulangan yang setimpal. Banyak IPT juga mengambil kira kepuasan pelajar sebagai petunjuk penting kepada prestasi menunjukkan bahawa tahap kepuasan merupakan satu elemen yang sangat penting.

Tahap kepuasan pelajar akan menggambarkan prestasi sesuatu IPT kerana program dan perkhidmatan yang berkualiti menunjukkan prestasi yang baik. Apabila IPT mempunyai tahap prestasi yang baik, ia akan dapat menarik lebih ramai pelajar untuk mengikuti program yang ditawarkan. Selain itu, ia dapat memberikan perkhidmatan yang memuaskan kepada pelajar sedia ada. Oleh itu, dapatan kajian ini dapat membantu dalam peningkatan kualiti program yang ditawarkan dan seterusnya memastikan tahap kepuasan pelajar yang tinggi terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan.

RUJUKAN

- Biddix, J. P. (2018). *Research methods and applications for student affairs*. Jossey-Bass.
- Beliard, Y. (2015). *Book review: Port cities and global legacies. Urban identity, waterfront work, and radicalism*. Sage Publications.
- Burns, S. C. (2018). Achieving quality in early childhood education in the Eastern Caribbean depends on teacher preparation. *Early Child Development and Care*, 188(9), 1246-1259.
<https://doi.org/10.1080/03004430.2017.1310723>
- Chakrabarty, A. K., Ricahrdson, J., & Sen, M. K. (2016). Validating the course experience questionnaire in West Bengal higher secondary education. *Studies in Educational Evaluation*, 50, 71-78.
<https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2016.06.007>
- Chang, D. W., Sirat, M., & Abdul Razak, Z. (2019). *Higher education in Malaysia: A critical review of the past and present for the future*. Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Gerrish, K. & Lathlean, J. (2015). *The research process in nursing*. Wiley-Blackwell.
- Gray, M. L. (2016). *Student satisfaction as an outcome of the frequency and type of teacher interaction in online courses*. ProQuest LLC.
- Gresham, F. M. (2016). Social skills assessment and intervention for children and youth. *Cambridge Journal of education*, 46(3), 319-332. <https://doi.org/10.1080/0305764X.2016.1195788>
- Habsah Muda, Loganathan, N., Zainudin Awang, Hashim Jusoh, & Zaharah Salwati Baba. (2018). *Application of theory, methodology and analysis in conducting research: A practical guide to quantitative research and thesis writing*. Universiti Sultan Zainal Abidin.
- Jalongo, R., & Saracho, M. (2016). *Writing fo publication*. Springer.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2016). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage Publications, Inc.
- Johnston, A., Fink, D., Reynolds, M. D., Hochachka, W. M., Sullivan, B. L., Burns, N. E., Hallstein, E., Merrifield, M. S., Matsumoto, S., & Kelling, S. (2015). Abundance models improve spatial and temporal prioritization of conservation resources. *Ecological Applications: Ecological Society of America*, 25(7), 1749-1756.
- Joyner, R. L., Rouse, W. A., & Glatthorn, A. A. (2018). *Writing the winning thesis or dissertation: A step by step guide*. Corwin.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2021, April 6). *Falsafah Pendidikan Kebangsaan*.
<https://www.moe.gov.my/index.php/dasarmenu/falsafah-pendidikan-kebangsaan>
- Law, C. S., & Meyer, J. H. F. (2011). Adaptation and validation of the course experience questionnaire in the context of post-secondary education in Hong Kong. *Quality Assurance in Education*, 19(1), 50-66.
<http://dx.doi.org/10.1108/09684881111107753>
- Lei Mee Thien, & Hazri Jamil. (2019). Students as 'customers': Unmasking course experience and satisfaction of undergraduate students at a Malaysian research university. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 42(3), 1-22.
- Mahad Khalif Dhaqane, & Nor Afrah Abdulle. (2016). Satisfaction of students and academic performance in Benadir University. *Journal of Education and Practice*, 7(24), 59-63.
- Noor, Suad, Abdulkareem, & Tbaie. (2017). *A comparative study about early childhood teachers' preparation and role in England and Kuwait*. Durham University.
- Nor Syazwanie Mohamad Zamal, Mazeni Ismail, & Jameyah Sherif. (2017). Persepsi guru pelatih Diploma Pendidikan Awal Kanak-kanak terhadap penyeliaan praktikum oleh guru pembimbing dan pensyarah penyelia. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-kanak Kebangsaan, Special Issue*, 16-30.
<https://doi.org/10.37134/jpak.vol6.sp.2.2017>
- Nur Azreen Ismael. (2017). *Faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap program pengurusan aset dan fasiliti*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Onditi, E. O., & Wechuli, T. W. (2017). Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328-335.
- Ortega-Maldonado, A. & Salanova, M. (2017). Psychological capital and performance among undergraduate students: The role of meaning-focused coping and satisfaction. *Teaching in Higher Education, Critical Perspectives*, 23(2), 1-13. <https://doi.org/10.1080/13562517.2017.1391199>
- Poon, J. (2019). Postgraduate student satisfaction in the UK. *Property Management*, 37(1), 115-135.
- Rubin, A. & Babbie, E. R. (2016). *Research method for social work*. Cengage Learning.
- Sandy, W. (2018). Factors influencing Indonesian students satisfaction during their studies in China. *Asian Journal of Contemporary Education*, 2(2). <https://doi.org/10.18488/journal.137.2018.22.136.148>
- Shea, T., & Parayitam, S. (2019). *Antecedents of graduate student satisfaction through e-portfolio: Content analysis*. Emereld Insight.

- Tham Hou Yin. (2018). Tahap kepuasan ibu bapa terhadap kualiti pendidikan prasekolah di daerah Maran, Pahang. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-kanak*, 7(1), 83-100.
<https://doi.org/10.37134/jpak.vol7.8.2018>
- Ullah, R., Richardson, J. T. E., & Hafeez, M. (2011). Approaches to studying and perceptions of the academic environment among university students in Pakistan. *Compare*, 41(1), 113-127.
<http://dx.doi.org/10.1080/03057921003647065>
- Vonderembse, M. A. (2018). *Crisis in higher education: A Customer-focused, resource management resolution*. Taylor & Francis Group.
- Weerasinghe, I. & Fernando, R. L. S. (2017). *Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka*. Emereld Insight.
- Yin, H., González, C., & Huang, S. (2018). Undergraduate students' approaches to studying and perceptions of learning context: A comparison between China and Chile. *Higher Education Research and Development*, 37(7), 1530–1544. doi:10.1080/07294360.2018.1494142
- Yin, H., Wang, W., & Han, J. (2016). Chinese undergraduates' perceptions of teaching quality and the effects on approaches to studying and course satisfaction. *Higher Education*, 71(1), 39–57.
<http://dx.doi.org/10.1007/s10734-015-9887-5>
- Zuriani Hanim Zaini, & Mahaliza Mansor. (2019). Persepsi guru prasekolah kebangsaan terhadap program pembangunan profesional guru. *Southeast Asia Early Childhood Journal*, 8(1), 30-36.
<https://doi.org/10.37134/saecj.vol8.no1.4.2019>