

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP KUALITI PEMBELAJARAN DALAM BIDANG PENDIDIKAN AWAL KANAK-KANAK DI KOLEJ UNIVERSITI ISLAM MELAKA

Level of Student Satisfaction on The Quality of Learning in The Field of Early Childhood Education at The University College of Islam Melaka

Syarinah Mad Sehat¹, Aziyati Zahirah Asnil Aimi^{2*}, Zaleha Damanhuri³, Nur Syakira Baharudin⁴, Norjumira Abd. Raof⁵

^{1,2,3,4,5}Jabatan Pendidikan, Fakulti Bahasa & Pendidikan, Kolej Universiti Islam Melaka, Kuala Sg Baru, Melaka, Malaysia

syarinah@kuim.edu.my¹, aziyatizahirah@kuim.edu.my², zalehadamanhuri@kuim.edu.my³, nursyakira@kuim.edu.my⁴, norjumira@kuim.edu.my⁵.

***Corresponding Author**

Received: 04 Mei 2021; **Accepted:** 11 September 2021; **Published:** 28 September 2021

To cite this article (APA): Mad Sehat, S., Asnil Aimi, A. Z., Damanhuri, Z., Baharudin, N. S., & Abd. Raof, N. (2021). Level of Student Satisfaction on The Quality of Learning in The Field of Early Childhood Education at The University College of Islam Melaka. *Southeast Asia Early Childhood Journal*, 10(2), 36-48. <https://doi.org/10.37134/saecj.vol10.2.3.2021>

To link to this article: <https://doi.org/10.37134/saecj.vol10.2.3.2021>

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan berkait rapat dengan kualiti perkhidmatan yang diterima daripada sektor-sektor tertentu. Bagi sektor pendidikan, pelajar adalah penerima perkhidmatan berbentuk pembelajaran terutamanya yang disediakan oleh sesebuah institusi. Proses pembelajaran yang berkualiti tentunya berkait rapat dengan kualiti pensyarah. Walaubagaimanapun, kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM) masih belum dilihat. Kajian ini penting untuk dilaksanakan kerana kejayaan seseorang pelajar adalah bergantung kepada kualiti seseorang pensyarah yang secara tidak langsung dapat menaikkan imej sesebuah institusi pendidikan. Penyelidikan ini dilakukan untuk; (i) mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM; (ii) mengenal pasti hubungan antara kualiti pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program Pendidikan Awal Kanak-kanak; dan (iii) mengenal pasti faktor utama yang menyumbang kepada kepuasan pelajar. Reka bentuk kajian tinjauan digunakan dengan melibatkan seramai 150 orang pelajar daripada semester tiga hingga semester enam menggunakan borang soal selidik. Aplikasi *Google Form* digunakan untuk membentuk borang soal selidik serta mengandungi dua bahagian iaitu Bahagian A (Maklumat demografi) dan Bahagian B (Kualiti pembelajaran). Hasil kajian menunjukkan bahawa nilai skor min keseluruhan bagi tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak berada pada tahap tinggi dengan nilai skor min 4.21 dan sisihan piawai 0.59. Faktor bimbingan yang menyumbang kepada tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran. Keputusan ini disokong oleh nilai *r* yang sederhana bagi setiap kualiti pembelajaran. Hasil dapatan kajian ini boleh penting bagi pihak pensyarah sebagai panduan dalam usaha mengoptimumkan kualiti bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM.

Kata Kunci: kepuasan pelajar, pengajaran, penilaian, kursus, bimbingan, pendidikan awal kanak-kanak, Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM)

ABSTRACT

*Customer satisfaction is closely related to the quality of services received from certain sectors. For the education sector, students are recipients of services in the form of learning especially those provided by an institution. The quality learning process is of course closely related to the quality of the lecturers. However, student satisfaction with the quality of learning in the field of Early Childhood Education at Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM) has not been seen. This study is important to implement because a student's success depends on the quality of a lecturer who can indirectly raise the image of an educational institution. This research was conducted to (i) identify the level of student satisfaction with the quality of learning in the field of Early Childhood Education at KUIM, (ii) identify the relationship between the quality of learning with the level of student satisfaction with the Early Childhood Education program and (iii) identify definitely a major factor contributing to student satisfaction levels. The survey study design was used by involving a total of 150 students from semester three to semester six using a questionnaire. The Google Form application is used to create the questionnaire and contains two parts, namely Part A (Demographic information) and Part B (Quality of learning). The results showed that the overall mean score value for the level of student satisfaction with the quality of learning in the field of Early Childhood Education was at a high level with a mean score value of 4.21 and a standard deviation of 0.59. Guidance factors contribute to the level of student satisfaction with the quality of learning. These results are supported by a moderate *r* value for each quality of learning. The findings of this study can be important for the lecturers as a guide in efforts to optimize the quality of Early Childhood Education at KUIM.*

Keywords: *student satisfaction, teaching, assessment, courses, guidance, early childhood education, University College of Islam Melaka (KUIM)*

PENGENALAN

Kualiti pembelajaran bukan sahaja menjadi petunjuk masa hadapan bagi sesebuah organisasi bahkan menjadi petunjuk terbaik untuk keuntungan masa depan organisasi dengan melihat tahap kepuasan pelajar yang menerima perkhidmatan tersebut (Nur Azreen Ismael, 2017). Kualiti dalam perkhidmatan sangat berkait rapat dengan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Bagi kajian ini, kepuasan pelajar dalam pembelajaran terhadap bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM perlu didedahkan secara bermutu. Proses pembelajaran yang berkualiti tentunya berkait rapat dengan dengan kualiti pensyarah. Menurut Normiati Batjo dan Abdul Said Ambotang (2019), kualiti seorang guru merupakan sumbangan paling tinggi dalam menentukan kejayaan seorang murid. Ini bermaksud bahawa kejayaan seseorang pelajar adalah bergantung kepada berkualitinya seseorang pensyarah yang secara tidak langsung menaikkan imej sesebuah institusi pendidikan. Kunci utama terhadap perkembangan pendidikan tinggi di Malaysia adalah melalui peningkatan kualiti pengajaran dan pembelajaran di institusi awam mahu pun swasta. Perkembangan pendidikan ini selaras dengan hasrat kerajaan yang menginginkan guru Pendidikan Awal Kanak-kanak mempunyai kelayakan sekurang-kurangnya diploma dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak pada tahun 2020. Penetapan dasar ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kualiti pendidikan di semua Prasekolah dan pada masa yang sama menambah baik profesionalisme guru Prasekolah di Malaysia (Bernama, 2016). Dari segi kualiti, pelajar merupakan pelanggan utama bagi sesebuah Institusi Pengajian Tinggi (IPT) yang perlu diberikan perhatian di mana mereka mempunyai kehendak sendiri yang perlu dipenuhi.

Proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti datang daripada pembelajaran yang menyeronokkan dan inilah perkara yang diharapkan oleh setiap pelajar. Vo *et al.*, (2018) menyatakan bahawa dalam usaha menyediakan produk modal manusia, institusi pengajian disarankan untuk menyediakan perkhidmatan pendidikan yang berkualiti kepada pelajar. Sehubungan dengan itu, penyelidikan mengenai tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM masih belum

dilaksanakan. Kebanyakan kajian lepas hanya fokus kepada kualiti pengajaran dan pembelajaran semata-mata. Melalui kajian ini, penyelidik akan mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap empat faktor iaitu pengajaran, penilaian, kursus dan bimbingan. Selain itu, kajian ini hanya fokus kepada satu program sahaja di KUIM iaitu Diploma Pendidikan Awal kanak-kanak. Menurut Radin Eksan dan Abu Bakar (2017), para pelajar kini semakin bijak dalam membuat pemilihan bidang pengajian yang sesuai dengan minat dan kehendak mereka untuk menjadikan kualiti pembelajaran yang diterima setaraf dengan kos pembayaran pengajian. Ini menunjukkan bahawa sesebuah pusat pengajian tinggi perlu mempunyai kepimpinan yang berkesan, tenaga pengajar yang berilmu dan professional, kurikulum yang relevan untuk menghadapi persaingan global.

Abdul Rahman *et al.* (2017) menjelaskan bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh setiap pusat pengajian tinggi perlu memenuhi kepuasan setiap pelajar. Situasi ini yang menjadi isu utama kajian bagi melihat tahap kepuasan pelajar dalam usaha memastikan kualiti pembelajaran terjamin disamping meningkatkan jumlah kemasukan pelajar ke KUIM. Menurut Mohd Noor Hasman dan Muhamad Azrul Hisam (2017), pelajar akan hilang rasa keseronokan dan kegembiraan jika tidak mengalami kepuasan pembelajaran yang optimum dan keadaan ini akan menyebabkan berlakunya penurunan motivasi, prestasi, komitmen dan berniat untuk tidak menyambung pengajian di institusi pengajian yang sama.

Objektif Kajian

- (i) Mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM.
- (ii) Mengenal pasti hubungan antara kualiti pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM.
- (iii) Mengenal pasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan pelajar di KUIM.

Persoalan Kajian

- (i) Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM?
- (ii) Adakah terdapat hubungan antara kualiti pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM?
- (iii) Manakah antara faktor pengajaran, penilaian, kursus dan bimbingan yang menyumbang kepada kepuasan pelajar di KUIM?

Sorotan Literatur

Isu utama yang dapat dilihat apabila para pelajar mengharapkan satu pembelajaran menyeronokkan serta proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti. Vo *et al.*, (2018) menyatakan bahawa dalam usaha menyediakan produk modal insan, institusi pengajian harus menyediakan perkhidmatan pendidikan yang benar-benar berkualiti kepada pelajar. Dengan menyediakan modal insan yang berkualiti dapat mengurangkan masalah ketika pelajar menjalani latihan praktikum (Shaari *et al.*, 2017), meningkatkan pengetahuan dalam menyediakan guru ke arah mendidik anak muridnya (Abdul Halim Masnan & Nur Ellina

Anthony, 2019) serta menarik ramai pelajar untuk menyambung pengajian di institusi tersebut. Terdapat empat elemen yang akan dilihat dalam kajian ini iaitu pengajaran, penilaian, kursus dan bimbingan.

Pengajaran

Pendidikan yang berkualiti lebih meletakkan kepercayaan kepada pendidik kerana pendidik yang berkualiti boleh merancang pembelajaran yang lebih menarik untuk pelajarannya. Pendidik atau pensyarah merupakan agen pembelajaran yang dituntut supaya boleh merancang proses pengajaran dengan sebaiknya. Kepuasan bagi seseorang pelajar adalah meliputi kepuasan kualiti pengajaran dan pembelajaran (PdP) yang merangkumi kompetensi pensyarah, teknik dan kaedah pengajaran di samping kepuasan mereka terhadap persekitaran sosial mahupun kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Bagi melaksanakan kualiti pensyarah dengan baik, seseorang pendidik perlu mempunyai kompetensi iaitu gabungan elemen pengetahuan, kemahiran dan sikap yang harus dimiliki dan dijalankan sebaiknya dalam setiap pengajaran dan tanggungjawab oleh seseorang pendidik (Mohd Akmal Firdaus, 2017). Mazni Muhammad *et al.*, (2019) menjalankan kajian tentang kepuasan pelajar terhadap kualiti P&P. Kualiti PdP merangkumi tiga unsur utama iaitu kompetensi, bahan bantu mengajar (BBM) dan struktur kurikulum.

Sehubungan dengan itu, pendidik digalakkan untuk merancang persekitaran pembelajaran yang kondusif dan mempelbagaikan kaedah pengajaran di dalam kelas bagi meningkatkan prestasi mahupun penglibatan pelajar secara aktif dan holistik. Pendidikan Abad ke-21 lebih mencabar terutamanya kepada pendidik kerana berhadapan dengan kecanggihan teknologi dalam PdP. Keberkesanan pengajaran kemahiran berfikir lebih fokus kepada persepsi guru terhadap KBAT serta amalan pengajaran terhadap kemahiran berfikir yang sedia ada. Hal ni turut disokong melalui kajian Nazihah Mohd Fauzi (2018) iaitu persepsi guru terhadap pengajaran kemahiran berfikir akan mewujudkan tindakan untuk mencorakkan pengajaran guru di dalam kelas. Peranan pendidik adalah memberi fokus kepada kemahiran berfikir melalui teknik serta aktiviti yang bersesuaian berdasarkan kemampuan pelajar. BBM yang digunakan amat penting sebagai alat untuk membantu merangsang prestasi pelajar. Oleh hal yang demikian, PdP yang menarik dan berkesan serta dapat memberi kepuasan belajar kepada pelajar adalah hasil daripada pendidik yang cemerlang.

Pendidik harus memiliki pengetahuan, kemahiran, kebolehan serta sikap yang baik di dalam mahupun di luar kelas. Proses PdP seharusnya mempunyai objektif yang tertentu untuk mencapai hasil pembelajaran yang diinginkan. Keberkesanan pengajaran ditentukan melalui kepelbagaian BBM dan kaedah yang digunakan dalam pengajaran. Oleh hal yang demikian, pelajar berhak memperolehi pendidikan yang berkualiti dan memenuhi tahap kepuasan yang diinginkan. Sewajarnya, pengajaran berkesan adalah satu pengajaran yang mampu memperoleh hasil pembelajaran yang dirancang atau sekurang-kurangnya dapat meningkatkan kefahaman kepada pelajar. Pengajaran dan penyampaian yang berkesan adalah kejelasan serta ketepatan bahasa, penyoalan, rangsangan, galakan, penglibatan, maklum balas, rumusan, dan penilaian. Hal ini di sokong oleh Noorafini Kassim *et al.*, (2017), pengajaran guru memberi pengaruh yang besar untuk memperkasakan pencapaian dalam kalangan pelajar.

Penilaian

Penilaian perkhidmatan pendidikan ini sering menimbulkan polemik dan perdebatan antara penyelidik. Walau bagaimanapun, skala-skala pengukuran pendidikan ini menilai aspek-aspek penting yang ditawarkan dalam sektor pendidikan seperti akademik, kemudahan dan perkhidmatan sokongan (Abdul Mutalib Muhamed Azim *et al.*, 2018). Oleh itu, dalam konteks kajian ini penilaian perkhidmatan berasaskan latihan khususnya dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak, penyelidik memberi tumpuan terhadap aspek penawaran perkhidmatan pendidikan tenaga pengajar, kurikulum, kemudahan peralatan latihan, penyampaian latihan dan kemudahan fizikal. Semua aspek ini merupakan kemudahan perkhidmatan yang di terima oleh pelajar sehingga mereka menamatkan sesi pengajian. Perkhidmatan yang ditawarkan perlu dinilai untuk menentukan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang ditawarkan dalam memenuhi kepuasan dan kehendak pelanggan. Begitu juga aspek perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan oleh IPTA/IPTS kepada pelajar sebagai pelanggan dan pelabur kepada institusi pendidikan perlu dinilai bagi menjaga mutu pendidikan di negara ini. Kualiti perkhidmatan pendidikan yang berkualiti akan berupaya menarik lebih ramai pelajar dari dalam dan luar negara (Mohamad Zuber Abd Majid *et al.*, 2019) untuk melabur dalam sektor pendidikan pada pelbagai peringkat pengajian yang ditawarkan.

Ketidakpuasan perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan akan mendorong pelajar untuk berhijrah dan mendapatkan perkhidmatan pendidikan di tempat yang lain. Sebaliknya, bagi pelajar yang berpuas hati terhadap perkhidmatan yang ditawarkan akan kembali mempromosikan pendidikan yang diikuti secara tidak langsung mempromosikan pendidikan di negara ini (Mohamad Zuber Abd Majid *et al.*, 2019). Skala pengukuran SERVPERV yang diperkenalkan oleh Cronin Jr. dan Taylor pada tahun 1994 turut digunakan merentasi pelbagai bidang dalam mengukur kualiti perkhidmatan pelanggan. Kedua-dua skala pengukuran kualiti perkhidmatan ini memberi tumpuan kepada aspek penilaian '*tangibles*', '*reliability*', '*responsiveness*', '*assurance*' dan '*empathy*' (Abdul Mutalib Muhamed Azim *et al.*, 2018). Perkembangan pengukuran kualiti perkhidmatan pendidikan pada awalnya diadaptasi daripada skala pengukuran kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh Abdul Mutalib Muhamed Azim *et al.*, (2018). Skala SERVQUAL pada asalnya digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang seperti perkhidmatan awam, perkhidmatan pelanggan, perhotelan, perbankan, pendidikan, perundingan, pelancongan dan bidang industri telekomunikasi.

Kesinambungan skala pengukuran perkhidmatan SERVQUAL dan SERVPERV telah mendorong penyelidik lain untuk memperkenalkan skala pengukuran yang lebih khusus dalam penilaian perkhidmatan pendidikan seperti skala HEDPERF yang diperkenalkan oleh Abdullah pada tahun 2006, skala EduQUAL diperkenalkan oleh Mahapatra dan Khan pada 2007, skala SQM-HEI diperkenalkan oleh Senthilkumar dan Arulraj pada 2011 dan skala EDUSERVE diperkenalkan oleh Ramseook *et al.*, pada 2010. Kesemua skala pengukuran kualiti perkhidmatan ini mempunyai kekuatan dan kelebihan yang tersendiri mengikut konteks kajian yang dijalankan (Abdul Mutalib Muhamed Azim *et al.*, 2018). Hasil keseluruhan penilaian pendidikan ini menunjukkan kualiti sebenar yang ditawarkan oleh institusi pengajian kepada pelajar sebagai pelanggan yang diambil kira sebagai alat untuk mengukur keberkesanan pelaburan pendidikan yang dilakukan oleh institusi pengajian. Hasil penilaian kepuasan yang tinggi menandakan bahawa pelaburan yang dilakukan adalah bertepatan dengan kehendak dan keperluan pelajar.

Kursus

Weerasinghe dan Fernando (2017) menyatakan bahawa tahap kepuasan pelajar antaranya bergantung kepada pengalaman pembelajaran, perkhidmatan dan persekitaran fasiliti yang diperolehi pelajar sepanjang proses pembelajaran mereka di Institut Pengajian Tinggi (IPT). Pihak IPT pastinya bertindak sebagai peranan utama dalam kehidupan seorang pelajar dan juga aktiviti pembelajaran mereka yang seterusnya dapat memberikan pengalaman positif sepanjang mereka menjalani sesuatu program pengajian (Ortega-Maldonado & Salanova, 2018). Menurut Poon (2019), prestasi pengajaran melibatkan aktiviti pendidikan serta bahan-bahan kursus merupakan faktor utama kepada kepuasan pelajar. Para pengkaji juga bersetuju bahawa kejayaan pelajar bergantung kepada jumlah masa yang diperuntukkan untuk aktiviti luar kelas seperti menyiapkan tugas, menulis laporan, mengulang kaji di perpustakaan dan pembacaan buku teks serta bahan bacaan yang berkaitan (Shea & Parayitam, 2019).

Weerasinghe dan Fernando (2017) menerangkan bahawa kualiti program melibatkan kurikulum yang tersusun dan fleksibel yang direka oleh pihak universiti untuk menambahkan pengetahuan dan kemahiran pelajar dalam bidang yang tertentu. Tambahan lagi, Shea dan Parayitam (2019) mengatakan peranan pensyarah, kemudahan infrastruktur, kandungan kursus, kaedah penyampaian serta kursus campuran memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelajar. Adalah sangat penting untuk pelajar mengetahui perkara yang akan dipelajari mereka. Kaedah pengajaran yang tidak tepat serta bahan kursus yang tidak baik boleh menyebabkan pelajar menamatkan pengajian. Di samping itu, kekurangan perkaitan atau relevan kursus juga boleh menyebabkan pelajar menamatkan pengajian mereka (Bornschlegl & Cashman, 2019). Jika kandungan kursus tidak tersusun dengan baik, pelajar akan mudah berasa keliru dengan matlamat atau objektif kursus (Shea & Parayitam, 2019).

Kandungan kursus yang jelas akan meningkatkan kebolehan pelajar untuk memahami matlamat kursus dan apa yang diharapkan untuk mereka. Menurut Bornschlegl dan Cashman (2019), konsistensi dan kejelasan reka bentuk kursus menunjukkan pengaruh yang besar terhadap tahap kepuasan pelajar. Antara contoh yang baik adalah dengan melibatkan perkaitan dengan dunia sebenar serta pembelajaran secara projek. Apabila pelajar terlibat dengan latihan dan projek secara praktikal, kemungkinan untuk mencapai kepuasan adalah lebih tinggi. Shea dan Parayitam (2019) juga menyatakan hasil temu bual dengan pelajar menunjukkan bahawa mereka berasa kepuasan apabila mereka mempunyai peluang untuk berkerja dalam situasi sebenar secara praktikal. Projek seperti ini yang dimasukkan ke dalam kandungan kursus boleh memberi galakan kepada pelajar untuk melibatkan diri dengan kursus serta belajar dengan lebih berkesan.

Bimbingan

Abdul Rahman *et al.*, (2017) dan Madhavan *et al.*, (2020) menyatakan untuk membentuk modal insan, pembangunan sumber manusia, masyarakat dan Negara, setiap guru atau pensyarah seharusnya berkompeteren dan berkualiti bagi mengekalkan profesion sebagai seorang pendidik. Hal ini kerana, peranan yang dimainkan oleh guru atau pensyarah sangat penting kerana ianya tidak bergantung pada kualiti peribadi seseorang pendidik sahaja tetapi merangkum semua aspek seperti gaya pengajaran yang dipilih (Mohamad Marzuki *et al.*, 2019), hubungannya dengan pelajar (Nor Fatinah Jaafar *et al.*, 2020) serta pendekatan (Chew & Mohd Fikri Ismail, 2020) yang digunakan dalam proses melaksanakan perubahan. Menentukan kualiti

pembelajaran murid berdasarkan pada kaedah pengajaran yang betul merupakan faktor utama yang dilihat dalam pendidikan pada abad ke-21. Menurut Mustapha dan Mokhtar (2019), bimbingan pengajaran yang tersusun secara sistematik dapat meningkatkan kefahaman para pelajar agar lebih memahami perkara yang disampaikan serta mengaplikasi ilmu pengetahuan yang dipelajari dengan cara yang betul.

Ahmad Firdaus *et al.*, (2018) berpendapat pensyarah perlu menentukan perbezaan kompetensi setiap pelajar supaya setiap individu mendapat bimbingan dan bantuan yang disebut sebagai Zon Perkembangan Proximal. Oleh itu, perancang pengajaran secara kreatif perlu untuk membantu pelajar melibatkan diri dan berinteraksi dengan persekitaran sekeliling. Keadaan ini dapat menghidupkan suasana bilik kuliah yang harmoni selain dapat mengurangkan gangguan semasa pembelajaran. Berdasarkan pada pandangan Zarien Nurlieyana *et al.*, (2020), pensyarah mesti merancang dan mempelbagaikan aktiviti yang bersesuaian dengan tahap perkembangan pelajar dalam menggalakkan hubungan interaksi ini agar tiada pelajar yang tercicir. Tambahan lagi, dengan keadaan wabak Covid – 19 yang melanda negara menyebabkan semua pengajaran dan pembelajaran harus di buat dalam talian. Keadaan ini menunjukkan pensyarah harus memberikan bimbingan yang sebaik mungkin agar pelajar tidak merasa tertekan dan hilang tumpuan untuk meneruskan pengajian.

Selain itu, pensyarah bukan sahaja ditugaskan untuk menyampaikan kuliah tetapi pensyarah juga harus berperanan sebagai pendorong, penasihat serta penggalak untuk melibatkan kesemua para pelajar dalam proses interaksi belajar sendiri (Eftah Moh & Abd. Aziz Abd. Shukor, 2014; Mohamad Marzuqi Abdul Rahim & Azmil Hashim, 2017; Norhana Ahad *et al.*, 2020). Ini menunjukkan pensyarah dan pelajar perlu mempunyai hubungan interaksi yang positif. Hubungan yang berkualiti antara pensyarah dan pelajar dapat memberikan manfaat antaranya meningkatkan perkembangan emosi para pelajar dalam membina tingkah laku positif serta memberikan motivasi bagi mencapai hasil pencapaian akademik yang baik. Menurut Ahmad Firdaus *et al.*, (2018) dan Mazni Muhammad *et al.*, (2019) para pelajar yang mempunyai kebolehan yang tinggi sangat menghargai para pensyarah atau guru yang mencabar keupayaan mereka, menggalakkan penyertaan pelajar dalam kelas serta mempunyai matlamat yang sama dengan pelajar.

Vygotsky menyatakan hubungan antara pembelajaran dan perkembangan akan membawa kepada konsep Zon Perkembangan Proximal (ZPD), tindakan pensyarah mewujudkan hubungan interaksi positif secara tidak langsung akan memberi kesan yang simetri dengan para pelajar kerana pensyarah adalah orang yang mahir dan peranannya diperlukan dalam untuk membantu pelajar (Muhammad Alif Redzuan Abdullah & Sanimah Hussin, 2019). Tambahan lagi, dua bentuk bantuan yang boleh ditawarkan oleh guru kepada pelajar adalah sokongan emosi dan maklum balas positif. Menurut Chew dan Mohd Fikri Ismail (2020), bimbingan dan interaksi Che Nidzam *et al.*, (2016) antara pelajar dengan persekitaran semasa sesi pembelajaran perlu dilakukan bagi merangsang kesemua deria dalam usaha menggalakkan pembelajaran secara kreatif dan inovatif. Bimbingan yang berkualiti dan berkesan semestinya akan dapat melahirkan pelajar dan seterusnya tenaga kerja yang berkualiti.

METODOLOGI

Reka bentuk kajian tinjauan digunakan bagi mendapatkan pandangan pelajar terhadap kualiti pembelajaran dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian bagi mengumpulkan data dan disebarikan secara rawak mudah kepada para pelajar yang telah mengikuti sesi pengajian bermula dari sesi 2 2015/ 2016 sehingga sesi 2 2019/2020 bagi meninjau tahap kepuasan terhadap kualiti pembelajaran bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak. Sampel kajian ini melibatkan 150 pelajar. Terdapat dua seksyen di dalam borang soal selidik ini iaitu demografi dan kualiti pembelajaran. Empat faktor yang dinilai dalam kualiti pembelajaran iaitu pengajaran, penilaian, kursus dan bimbingan.

Penggunaan instrumen kepuasan pelanggan dalam kajian ini merupakan adaptasi daripada Tang dan Lim (2002) dan Wong *et al.*, (2012). Berdasarkan ujian kebolehpercayaan, didapati nilai *Cronbach Alpha* bagi dimensi kepuasan adalah 0.8522. Nilai *Cronbach Alpha* bagi setiap item dimensi pengukuran kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah dalam lingkungan 0.763 hingga 0.852 seperti ditunjukkan dalam Jadual 1. Aplikasi *Google Form* digunakan dalam menghasilkan borang soal selidik dan disebarikan kepada responden menggunakan link aplikasi *Whatsapp*. Soal selidik menggunakan skala *likert* lima mata untuk mengukur tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak yang di tawarkan di Kolej Universiti Islam Melaka. Interpretasi skor min adalah merujuk kepada cadangan yang dikemukakan oleh Landell (1977) pada Jadual 2.

Jadual 1

Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi dimensi kualiti pengajaran dan pembelajaran.

Dimensi	Bilangan butiran	Nilai Cronbach Alpha
Pengajaran	6	0.8502
Penilaian	6	0.8520
Kursus	4	0.7629
Bimbingan	5	0.8383

Jadual 2

Tahap kecenderungan skor min.

Julat Min	Tahap
1.00 - 2.33	Rendah
2.34 - 3.67	Sederhana
3.68 - 5.00	Tinggi

(Sumber: Landell, 1977)

DAPATAN KAJIAN

Tahap Kepuasan

Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran? Merupakan soalan kajian pertama dihuraikan. Bagi analisis objektif pertama, pengkaji mengenal pasti tahap kepuasan

pelajar terhadap kualiti pembelajaran bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di KUIM. Kajian dijalankan dengan menganalisis skor min menggunakan Jadual 1. Berdasarkan pada hasil analisis tahap kepuasan terhadap kualiti pembelajaran pada Jadual 3, keempat-empat faktor memperoleh nilai skor min pada tahap tinggi. Dapatan ini secara keseluruhannya menunjukkan para pelajar berpuas hati dengan kualiti pembelajaran bagi keempat-empat faktor yang dilihat. Faktor pengajaran mempunyai skor min sebanyak 4.00, penilaian memperoleh skor min sebanyak 3.97, kursus memperoleh skor min sebanyak 3.92 dan bimbingan memperoleh 4.08 skor min. Dapatan ini dikukuhkan lagi dengan analisis pada Jadual 3.

Jadual 3

Analisis tahap kepuasan terhadap kualiti pembelajaran.

	Faktor							
	Pengajaran		Penilaian		Kursus		Bimbingan	
	Min	S.D	Min	S.D	Min	S.D	Min	S.D
Kepuasan Pelajar	4.00	0.54	3.97	0.65	3.92	0.6	4.08	0.59

Hubungan Kualiti Pembelajaran dengan Kepuasan Pelajar

Adakah terdapat hubungan antara kualiti pembelajaran dengan kepuasan pelajar terhadap program Pendidikan Awal Kanak-kanak? Hasil analisis yang ditunjukkan pada Jadual 4 menunjukkan hubungan kepuasan pelajar dengan pengajaran ($r = .62$), penilaian ($r = .602$), kursus ($r = .60$) dan bimbingan ($r = .65$) adalah sederhana. Semua korelasi tersebut signifikan pada $p < .01$.

Jadual 4

Analisis kepuasan pelajar terhadap keseluruhan kualiti pembelajaran.

		Pengajaran	Penilaian	Kursus	Bimbingan	Kepuasan Pelajar
Pengajaran	<i>Pearson Correlation</i>	1	.790**	.791**	.777**	.624**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.000	.000	.000
	<i>N</i>	150	150	150	150	150
Penilaian	<i>Pearson Correlation</i>	.790**	1	.858**	.756**	.602**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.000	.000
	<i>N</i>	150	150	150	150	150
Kursus	<i>Pearson Correlation</i>	.791**	.858**	1	.707**	.599**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000		.000	.000
	<i>N</i>	150	150	150	150	150
Bimbingan	<i>Pearson Correlation</i>	.777**	.756**	.707**	1	.650**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000		.000
	<i>N</i>	150	150	150	150	150

Kepuasan_ Pelajar	<i>Pearson Correlation</i>	.624**	.602**	.599**	.650**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	150	150	150	150	150

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)*

Faktor yang Menyumbang kepada Kepuasan Pelajar

Manakah antara faktor pengajaran, penilaian, kursus dan bimbingan yang menyumbang kepada kepuasan pelajar? Ini adalah persoalan kajian yang ketiga. Hasil dapatan pada Jadual 5 menghuraikan objektif kajian yang ketiga iaitu mengenal pasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan pelajar. Analisis pada Jadual 5 menunjukkan bahawa kolerasi antara variabel kriteria dan variabel peramal pertama ialah .650. Manakala kolerasi antara variabel kriteria dan variabel peramal kedua ialah .680. Nilai R² yang bersamaan dengan .423 menunjukkan bahawa 42.3% perubahan bagi variabel peramal pertama dan Nilai R² yang bersamaan dengan .462 menunjukkan perubahan 46.2% bagi variabel peramal kedua dalam variabel kriteria (kepuasan pelajar). Keputusan analisis ini menunjukkan bahawa faktor bimbingan dan kursus menyumbang kepada kepuasan pelajar.

Jadual 5

Analisis hubungan antara kualiti pembelajaran dengan kepuasan pelajar.

<i>Model Summary^c</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.650 ^a	.423	.419	.41216
2	.680 ^b	.462	.455	.39934

a. *Predictors: (Constant), Bimbingan*

b. *Predictors: (Constant), Bimbingan, Kursus*

c. *Dependent Variable: Kepuasan_Pelajar*

PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI KAJIAN

Secara keseluruhannya, berdasarkan dapatan kajian yang telah dijalankan menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran yang diterima di KUIM adalah tinggi. Pelajar sangat berpuas hati dengan pengajaran dan prestasi pembelajaran pelajar juga adalah baik. Poon (2019), menyatakan bahawa prestasi pengajaran melibatkan aktiviti pendidikan serta bahan-bahan kursus merupakan faktor utama kepada kepuasan pelajar. Para pengkaji juga bersetuju bahawa kejayaan pelajar bergantung kepada jumlah masa yang diperuntukkan untuk aktiviti luar kelas seperti menyiapkan tugas, menulis laporan, mengulang kaji di perpustakaan dan pembacaan buku teks serta bahan bacaan yang berkaitan (Shea & Parayitam, 2019). Para pelajar menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pensyarah.

Hal ini jelas menunjukkan bahawa kualiti pengajaran (Nasri, 2017), penilaian (Muhammad Hussin & Muhammad Helmi, 2019), kursus (Weerasinghe & Fernando, 2017) dan bimbingan (Madhavan *et al.*, 2020) yang diterima oleh pelajar perlu sentiasa ditambah baik

agar kualiti pengajaran dan pengajaran yang diperolehi oleh pelajar akan terus memberikan impak kepada kepuasan dan minat pelajar terhadap sesuatu bidang yang diceburi. Keputusan analisis bagi hubungan kualiti pembelajaran dengan kepuasan pelajar mendapati bahawa faktor bimbingan dan kursus menyumbang kepada kepuasan pelajar. Keputusan ini dikukuhkan dengan petunjuk nilai R^2 yang besar iaitu .423 bagi bimbingan dan .462 kursus. Dengan keputusan ini, soalan kajian ketiga telah terjawab bahawa bimbingan dan kursus adalah faktor yang menyumbang kepada kepuasan pelajar.

Implikasi bagi keputusan ini memperlihatkan bahawa pensyarah tidak boleh leka dan perlu terus berusaha mencari idea dan memberikan lebih banyak pengetahuan serta pengalaman kepada pelajar bagi mengekalkan kualiti pengajaran dan pembelajaran. Para pensyarah perlu mempelbagaikan lagi teknik pengajaran dan memberikan input yang terkini mengenai bidang pendidikan awal kanak-kanak. Pembelajaran atas talian merupakan salah satu punca yang menyebabkan hubungan yang sederhana antara tahap kepuasan dan kualiti pengajaran dan pembelajaran. Peranan dan fungsi pensyarah amatlah penting untuk sentiasa memberi dorongan, menasihati, memberi galakan dan menarik minat lebih ramai pelajar dalam proses interaksi pembelajaran sendiri (Eftah Moh & Abd. Aziz Abd. Shukor, 2014, Mohamad Marzuqi Abdul Rahim & Azmil Hashim, 2017).

KESIMPULAN

Dengan menjalankan kajian ini diharapkan ia dapat membantu para pensyarah secara tidak langsung terutamanya dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak untuk melihat serta memperbaiki kelemahan dan mencari kekuatan agar kualiti pengajaran dan pembelajaran yang tinggi diamalkan bagi menyumbang ke arah pencapaian pelajar yang cemerlang. Dapatan kajian memperlihatkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti pembelajaran dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak menunjukkan tahap yang tinggi dengan catatan nilai skor min iaitu 4.21 dan sisihan piawai 0.59. Berdasarkan kepada dapatan kajian ini, pihak Jabatan Pendidikan, bahagian Pendidikan Awal Kanak-kanak, KUIM perlu sentiasa membuat penambahbaikan bagi mengekalkan kualiti terhadap corak pengajaran dan bimbingan serta memberikan penekanan lebih kepada corak penilaian dan kandungan kursus agar sentiasa relevan dengan keadaan semasa. Dalam masa yang masa, kajian terhadap personaliti pelajar atau minat dalam bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak juga wajar dilihat bagi mencari titik pertemuan dalam melahirkan pelajar yang berkualiti dan menarik ramai pelajar mengikuti bidang ini di KUIM.

RUJUKAN

- Abdul Halim Masnan, Nur Ellina Anthony, & Nur Arifah Syahindah Zainudin. (2019). Pengetahuan pengajaran dalam kalangan guru prasekolah. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak Kebangsaan*, 8, 33–41. <https://doi.org/10.37134/jpak.vol8.5.2019>
- Abdul Mutalib Mohamed Azim, Nurulhayah Muhamad, & Mohd Fahimi Sofian. (2018). *Kesan faktor kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelajar*. Kolej Universiti Islam Melaka.
- Abdul Rahman, H., Khalifah, Z., Arif, S., Sirin, R., Zainal Abidin, H., & Sulong, N. (2017). *Kajian mengenai tahap kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar di Universiti Teknologi Malaysia* [Tesis master tidak diterbitkan]. Pusat Pengajian Penyelidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad Firdaus Mohd. Noor, K. A. J., & K. A. S. (2018). Masalah sosial dalam kalangan pelajar dan peranan pensyarah pendidikan islam dalam pengajaran dan pembelajaran. *E-Bangi*, 13(5), 50–61.
- Bernama. (2016). *Guru prasekolah wajib ada diploma*. Harian Metro.

- <https://www.hmetro.com.my/node/163016>
- Bornschlegl, M., & Cashman, D. (2019). Considering the role of the distance student experience in student satisfaction and retention. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 34(2), 139-155.
- Che Nidzam, Saidatul Ainoor, & Asmayati Yahaya. (2016). Kesesuaian persekitaran pembelajaran, interaksi guru-pelajar, komitmen belajar dan keselesaan pembelajaran dalam kalangan pelajar biologi. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Matematik Malaysia (JPSMM UPSI)*, 6(1), 101–120.
- Chew, F. P., & Mohd Fikri Ismail. (2020). Pelaksanaan pendekatan bermain dalam pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu murid prasekolah. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak Kebangsaan*, 9(1), 14–25. <https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/JPAK/article/view/789>
- Eftah Moh, & Abd. Aziz Abd. Shukor. (2014). Keberkesanan bimbingan kognitif dalam menghasilkan projek penyelidikan pelajar Diploma Pendidikan Awal Kanak-kanak. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak Kebangsaan*, 3, 62–78. <https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/JPAK/article/view/789>
- Landell, K. (1997). *Management by menu*. Wilay and Sms Inc.
- Madhavan, S., Basri, R., Fauzi, A., Ayub, B. M., & Asimiran, S. (2020). Kualiti bimbingan pengajaran oleh “Pegawai Pembimbing Pakar Pembangunan Sekolah.”. *Mjsshonline.Com*, 4(3), 68–78. <https://doi.org/10.33306/mjssh/82>
- Mazni Muhammad, Roslee Talip, & Muhammad Suhaimi Taat. (2019). Pengaruh kualiti pengajaran dan pembelajaran terhadap kepuasan belajar pelajar kolej-kolej swasta di Sabah. *Jurnal Ilmi*, 9, 102-119.
- Mohamad Marzuki, A. H., Mhod Shukri, N., & Taha, H. (2019). Gaya pengajaran Grasha dalam kalangan pensyarah sains di Kolej Pra-Universiti di Pulau Pinang. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Matematik Malaysia*, 9(2), 16–24. <https://doi.org/10.37134/jpsmm.vol9.2.3.2019>
- Mohamad Marzuki, A. H., Mhod Shukri, N., & Taha, H. (2019). Gaya pengajaran Grasha dalam kalangan pensyarah sains di Kolej Pra-Universiti di Pulau Pinang. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Matematik Malaysia*, 9(2), 16–24. <https://doi.org/10.37134/jpsmm.vol9.2.3.2019>
- Mohamad Marzuqi Abdul Rahim, & Azmil Hashim. (2017). Pendekatan Pengajaran dalam Kalangan Pensyarah Tahfiz Al-Quran di Malaysia. *Perspektif: Jurnal Sains Sosial Dan Kemanusiaan (Special Issue)*, 9(3), 79–88. <http://202.45.132.61/index.php/PERS/article/view/1769>
- Mohamad Zuber Abd Majid, Muhammad Hussin, & Muhammad Helmi Norman. (2019). Kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pendidikan teknikal dan latihan vokasional (TVET) di rangkaian Universiti Teknikal Malaysia. *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, 4(2), 410-428. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol4iss2pp410-428>
- Mohd Akmal Firdaus Mohamad Hamim. (2017). *Kompetensi guru reka cipta dalam bidang elektrik di sekolah menengah harian di Johor*. http://eprints.uthm.edu.my/9576/1/mohd_akmal_firdaus_mohamad_hamim.pdf
- Mohd Noor Hasman, & Muhamad Azrul Hisam. (2017). Kajian kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan Tunku Tun Aminah. *Seminar PRAGMATIS USIM 2.0*, 1–15.
- Muhammad Alif Redzuan Abdullah, & Sanimah Hussin. (2019). Sikap dan persepsi pelajar terhadap penggunaan aplikasi Web 2. 0 dalam proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Jepun di Universiti Putra Malaysia. *Jurnal Linguistik*, 23(1), 51–57.
- Mustapha, N. A., & Mokhtar, A. I. (2019). Tahap kepuasan Mualaf terhadap pengurusan kelas bimbingan agama oleh Majlis Agama Islam Kelantan (MAIK). *Al-Hikmah*, 11(2), 88–98.
- Nasri, A. (2017). *Pengamalan kompetensi dalam kalangan pensyarah Pendidikan Islam Institut Pendidikan Guru di Malaysia* [Disertasi kedoktoran tidak diterbitkan]. Universiti Teknologi Malaysia. <https://core.ac.uk/download/pdf/199242861.pdf>
- Nazihah Mohd Fauzi. (2018). *Persepsi dan amalan pengajaran guru Pendidikan Islam, sekolah rendah daerah Hulu Langat, Selangor*.
- Noorafini Kassim, Saini Ag. Damit, & Muhammad Suhaimi Taat. (2017). Pengaruh sikap pelajar dan pengajaran guru terhadap penguasaan bahasa Arab dalam kalangan pelajar PPPIB, UMS. *Jurnal 'Ulwan*, 1(2017), 125–142. <http://journal.kuim.edu.my/index.php/JULWAN/article/view/183/162>
- Nor Fatinah Jaafar, Azizah Zain, & Zarina Eshak. (2020). Peranan ibu bapa dalam membantu perkembangan sosial kanak-kanak melalui aktiviti bermain semasa perintah kawalan pergerakan. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak Kebangsaan (Special Issues)*, 9, 52–60.
- Norhana Ahad, Mohammad Fahmi, Aslinda Mohd Noor, & Zazalli Lazin. (2020). Analisis faktor tekanan yang mempengaruhi pelajar Kolej Komuniti negeri Johor ketika perintah kawalan pergerakan (Analysis of stress factors affecting Johor Community College students during movement control order). *Jurnal Dunia Pendidikan*, 2(3), 158–172.
- Normiati Batjo, & Abdul Said Ambotang. (2019). Pengaruh pengajaran guru terhadap kualiti pengajaran guru (The influence of teacher' s teaching towards quality of teachers' teaching). *Malaysian Journal of*

Social Sciences and Humanities, 4(2), 30–42.

- Nur Azreen Ismael. (2017). *Faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap Program Pengurusan Aset dan Fasilitas*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ortega-Maldonado, A. & Salanova, M. (2018) Psychological capital and performance among undergraduate students: The role of meaning-focused coping and satisfaction. *Teaching in Higher Education*, 23(3), 390-402. <https://doi.org/10.1080/13562517.2017.1391199>
- Poon, J. (2019). Examining graduate-built environment student satisfaction in the UK. What matters the most? *International Journal of Construction Education and Research*, 15(3), 179-197.
- Radin Eksan, S. H., & Abu Bakar, N. R. (2017). Amalan pengurusan kualiti menyeluruh dalam pengajaran dan pembelajaran melalui kaedah QFD (Quality Function Deployment). *Malaysian Online Journal of Education*, 1(1), 12–19.
- Shaari, A. S., Ghazali, M. I., Yusof, N. M., & Awang, M. I. (2017). Amalan pedagogi berpusatkan pelajar dan masalah yang dihadapi guru-guru pelatih program pensiswazahan guru untuk mengamalkan pedagogi berpusatkan pelajar semasa praktikum. *Proceedings of the ICECRS*, 1(1), 599–608. <https://doi.org/10.21070/picercs.v1i1.531>
- Shea, T., & Parayitam, S. (2019). *Antecedents of graduate student satisfaction through e-portfolio: Content analysis*. Emerald Publishing Limited.
- Tang Swee, M., & Lim Kong, T. (2002). Hubungan antara kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan kepuasan pelajar: Satu tinjauan. *Ultra Management Review*, 3(1), 67–85.
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2017). Critical factors affecting students's satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education* 26(1), 115–130.
- Vo, T. K. A., Pang, V., & Lee, K. W. (2018). Kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pendidikan Teknikal dan Latihan Vokasional (TVET) di rangkaian Universiti Teknikal Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*, 3(2), 32–40.
- Wong, K. L., Ong, S. F., & Kuek, T. Y. (2012). Constructing a survey questionnaire to collect data on service quality of business academics. *European Journal of Social Sciences*, 29(2), 209–221.
- Zarien Nurlieyana Aminuddin, Azhar Md. Sabil, & Abdul Rasid Jamian. (2020). Teknik interaksi lisan dalam pengajaran kursus Bahasa Melayu di Institut Pendidikan Guru (IPG). *PENDETA Journal of Malay Language, Education and Literature*, 6812(2),18–32.