

KAJIAN KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN DAN FASILITI DI FAKULTI SAINS & TEKNOLOGI MAKLUMAT, KUIS

Marziana Abdul Majid¹, Haniza Othman², Hasnuddin Ab Rahman³,

Azfi Zaidi Mohammad⁴

marziana@kuis.edu.my¹, hanizaothman@kuis.edu.my², hasnuddin@kuis.edu.my³,

azfizaidi@kuis.edu.my⁴

ABSTRAK

Kecenderungan pelajar untuk melanjutkan pelajaran di peringkat ijazah sarjana muda mahupun ke peringkat yang lebih tinggi semakin menjadi ikutan masa kini. Satu kajian telah dijalankan bagi mengenalpasti kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan fasiliti Fakulti Sains dan Teknologi Maklumat (FSTM) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Kualiti perkhidmatan yang ditawarkan dan fasiliti yang disediakan adalah sangat penting untuk menjamin kepuasan pelajar dan menjadikan ia sebagai salah satu faktor untuk mereka memilih FSTM sebagai tempat untuk menyambung pengajian. Menurut Sloan (2010), dan Sinclair, J., kepuasan pelajar memberi kesan kepada keberkesanan seluruh aspek akademik. Matlamatnya adalah kesemua pelajar yang tamat pengajian akan melahirkan kepuasan mereka terhadap program pengajian yang tepat dan mantap serta interaksi dan sokongan yang baik bersama kakitangan akademik. Namun, kajian ini juga akan melihat kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan oleh fakulti. Kajian ini merupakan kajian kuantitatif dan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian. Pelajar yang terlibat dalam kajian ini adalah pelajar diploma tahun akhir di FSTM, KUIS. Dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan fasiliti di FSTM, KUIS.

Kata Kunci: pengajian tinggi, kepuasan, perkhidmatan, fasiliti.

1.0 PENDAHULUAN

Di Malaysia, pengajian tinggi merupakan pengajian selepas peringkat sekolah menengah yang ditawarkan oleh universiti dan kolej. Terdapat 20 buah Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) di Malaysia terdiri dari lima universiti penyelidikan, empat universiti komprehensif dan sebelas universiti berfokus. Manakala terdapat 497 buah Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) berdaftar dengan Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia yang terdiri dari universiti, kolej universiti, kampus cawangan dan kolej (Jabatan Pendidikan Tinggi, 2015). Oleh kerana terdapat banyak pilihan Institut Pengajian Tinggi (IPT) di dalam negara, maka ia menjadi persaingan di kalangan IPT dalam menawarkan peluang pendidikan terbaik kepada pelajar. Setiap IPT menawarkan program-program pengajian yang menarik dan berdaya saing di samping menyediakan kemudahan lain seperti penginapan, tawaran biasiswa, dan sebagainya.

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) merupakan salah sebuah IPTS di bawah pengurusan Majlis Agama Islam Selangor (MAIS). KUIS bukan sahaja menawarkan program bersifat Pengajian Islam dalam pelbagai disiplin malah turut menawarkan pelbagai program lain yang berdaya saing seperti Teknologi Maklumat, Perniagaan dan Perbankan serta Pendidikan. Program pengajian yang ditawarkan bermula dari peringkat Asasi, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Doktor Falsafah. Terdapat enam buah fakulti/pusat di KUIS iaitu Akademi Islam (AI), Fakulti Pengurusan Muamalah (FPM), Fakulti Sains dan Teknologi Maklumat (FSTM), Fakulti Pendidikan (FP), Pusat Pengajian Teras (PPT) dan Pusat Asasi.

Kualiti sesebuah universiti boleh diukur melalui reputasi, kajian yang dijalankan oleh fakulti dan pengalaman pelajar. Pengalaman pelajar terhadap fakulti pula dibahagikan kepada empat kategori iaitu keberkesanan program, karakter program, kepuasan pelajar dan hasil pembelajaran (Saeed, H., et. al., 2014). Kajian ini memfokuskan kepada kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Fakulti Sains dan Teknologi Maklumat (FSTM). Oleh kerana pertambahan bilangan Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) yang semakin meningkat, maka ia menjadi persaingan dalam meningkatkan bilangan kemasukan pelajar ke KUIS khususnya di FSTM. Maka yang demikian, kajian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana mutu kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di FSTM dapat menarik minat pelajar untuk menyambung pengajian di sini.

FSTM menawarkan tiga program Diploma iaitu Diploma Teknologi Maklumat (Multimedia), Diploma Sains Komputer dan Diploma E-Commerce. Pelajar lepasan Diploma di FSTM berpeluang melanjutkan pengajian dalam pelbagai program Sarjana Muda iaitu Teknologi Maklumat (Multimedia), Sarjana Muda Kejuruteraan Perisian dan Sarjana Muda Teknologi Maklumat (Teknologi Rangkaian).

Instrumen kajian adalah melalui soal selidik terhadap 30 pelajar Tahun Akhir peringkat Diploma di FSTM. Melalui soal selidik ini, maklumat yang diperolehi adalah berkaitan persepsi responden terhadap pengajaran dan pembelajaran di bilik kuliah, program pengajian yang ditawarkan, persediaan/kemahiran/kecekapan/pengetahuan, kepuasan responden terhadap perkhidmatan jabatan dan kemudahan lain, minat terhadap program yang terdapat di FSTM serta minat terhadap program baru yang akan ditawarkan di FSTM.

Hasil dapatan kajian ini, FSTM dapat merangka perancangan yang lebih baik terhadap program-program pengajian sedia ada serta dapat memperbaiki mutu dan kualiti perkhidmatan akademik dan lain-lain perkhidmatan kepada pelajar.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Di akhir kajian ini, diharapkan dapat:

- i. Melihat tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan fasiliti di FSTM.
- ii. Mengenalpasti kelebihan dan kelemahan program Sarjana Muda di FSTM termasuk fasiliti yang disediakan kepada pelajar.
- iii. Membangunkan program pengajian baru yang dilengkapi dengan fasiliti yang lebih bermutu dan perkhidmatan yang lebih meyakinkan.

3.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif melalui pengedaran borang kaji selidik yang menggunakan skala Likert kepada 30 pelajar tahun akhir bagi semua program diploma di FSTM. Responden diminta menyatakan tahap persetujuan mereka terhadap soalan yang dikemukakan. Tahap pengukuran data yang digunakan adalah tahap interval dimana responden diminta

menyatakan sejauh mana tahap persetujuan mereka terhadap soalan yang dikemukakan iaitu 1='Sangat Tidak Setuju', 2='Tidak Setuju', 3='Tidak Pasti', 4='Setuju' dan 5='Sangat Setuju'.

4.0 DAPATAN KAJIAN

Data yang diperolehi dari borang kaji selidik telah dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

4.1 Profil Responden

Setiap responden mempunyai latar belakang yang berbeza. Dalam Jadual 1, sebahagian besar (67.9%) responden adalah perempuan dan selebihnya (32.1%) adalah responden lelaki. Responden ini terdiri daripada dua program iaitu program Diploma Teknologi Maklumat Multimedia seramai 96.4% dan Diploma Sains Komputer seramai 3.6%. Setiap soalan yang dikemukakan diuji menggunakan program SPSS yang memberi beberapa bahagian.

Jadual 1: Profil Responden

Latar Belakang Responden		Frekuensi	Peratus
Jantina	Lelaki	9	32.1
	Perempuan	19	67.9
Program	MS36	27	96.4
	MS39	1	3.6
Semester	Sem 6	18	64.3
	Sem 7	10	35.7
Tajaan Pengajian	MARA	1	3.6
	PTPTN	11	39.3
	Bantuan Keluarga/Ibu bapa	13	46.4
	Lain-lain	3	10.7

4.2 Persepsi Responden Terhadap Pengajaran dan Pembelajaran di Bilik Kuliah

Jadual 2 menunjukkan maklumbalas yang diberikan oleh responden terhadap pengajaran dan pembelajaran di bilik kuliah. Berdasarkan Jadual 2 tersebut, 60.7% pelajar berpuas hati terhadap item tersebut. Manakala 17.9% merasakan sangat berpuas hati. Namun, terdapat 3.6% (mewakili

seorang pelajar) sangat tidak berpuas hati. Bahkan 7.1% pelajar merasakan tidak berpuas hati terhadap kualiti pengajaran di bilik kuliah.

Dari segi kebergunaan buku teks dan bahan kursus, sebahagian besar iaitu 75% pelajar berpuas hati ditambah dengan 10.7% lagi pelajar sangat berpuas hati. Walau bagaimanapun, sebahagian kecil iaitu 3.6% pelajar menunjukkan respon sangat tidak berpuas hati, manakala 7.1% hanya kelihatan tidak berpuas hati. Namun, terdapat seorang pelajar (3.6%) tidak pasti terhadap item tersebut.

Dari 28 responden, 19 orang daripadanya (67.9%) berpuas hati dengan kemudahan menghubungi pensyarah. Manakala, 5 orang daripadanya (17.9%) menunjukkan sangat berpuas hati dengan aspek tersebut. Namun, 4 orang pelajar masing-masing 2 orang (7.1%) adalah tidak berpuas hati malah 2 orang lagi (7.1%) sangat tidak berpuas hati dengan kemudahan untuk menghubungi pelajar.

Berdasarkan aspek bantuan yang diberikan pensyarah dalam Jadual 2, 67.9% pelajar berpuas hati dengan bantuan yang diberikan oleh pensyarah manakala 10.7% ternyata sangat berpuas hati. Sungguhpun demikian, terdapat 7.1% pelajar tidak berpuas hati dengan bantuan yang diberikan bahkan terdapat 3.6% melahirkan rasa sangat tidak berpuas hati. Namun, terdapat pula 10.7% pelajar yang tidak pasti tentang bantuan tersebut.

Berdasarkan Jadual 2 juga, didapati sebanyak 60.7% pelajar berpuas hati dengan aspek pemerolehan kemahiran bidang komputer dengan program yang diikuti. Sebanyak 21.7% pula menunjukkan rasa sangat berpuas hati dengan aspek tersebut. Walaupun begitu, 3.6% pelajar tidak berpuas hati manakala 3.6% pelajar pula menunjukkan sikap sangat tidak berpuas hati dengan aspek tersebut. Selebihnya sebanyak 7.1% pelajar tidak pasti untuk menjawab soalan berkaitan aspek tersebut.

Berkaitan dengan kesesuaian kandungan kursus dengan trend pekerjaan semasa, lebih sebahagian pelajar (64.3%) berpuas hati, bahkan 17.9% merasakan sangat berpuas hati dengan kesesuaian kandungan kursus yang ditawarkan di FSTM. Walaubagaimanapun, 7.1% pelajar tidak berpuas hati terhadap item tersebut. Manakala, selebihnya 10.7% pelajar tidak pasti mengenainya.

Dari aspek motivasi yang diberikan oleh pensyarah kepada pelajar, sebanyak 53.6% pelajar berpuas hati, hatta 25% pelajar melahirkan rasa sangat berpuas hati. Namun, 3.6% pelajar tidak berpuas hati terhadap motivasi yang diberikan oleh pensyarah. Manakala, 17.9% pelajar tidak pasti terhadap aspek tersebut.

Hasil kajian juga mendapati sebahagian besar iaitu sebanyak 57.1% pelajar berpuas hati dengan sikap pensyarah terhadap pelajar bahkan 25% sangat berpuas hati dengan sikap tersebut. Sungguhpun begitu, terdapat 7.1% pelajar tidak berpuas hati dan selebihnya sebanyak 14.3% memberi jawapan tidak pasti.

Dari segi keprihatinan pensyarah terhadap kebajikan pelajar pula, 60.7% menunjukkan responden berpuas hati dengan sifat keprihatinan tersebut malah 17.9% pelajar sangat berpuas hati dengannya. Sebahagian kecil iaitu 7.1% pelajar tidak berpuas hati dan 14.3% menunjukkan tidak pasti.

Jadual 2: Maklumbalas Responden Terhadap Pengajaran dan Pembelajaran di Bilik Kuliah

Item		Frekuensi	Peratus
Kualiti Pengajaran di Bilik Kuliah	Sangat Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	3	10.7
	Puas hati	17	60.7
	Sangat Puas Hati	5	17.9
Kebergunaan Teks, Bahan Kursus	Sangat Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	1	3.6
	Puas hati	21	75
	Sangat Puas Hati	3	10.7
Kemudahan Menghubungi Pensyarah	Sangat Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	2	7.1
	Puas hati	19	67.9
	Sangat Puas Hati	5	17.9

Bantuan yang Diberikan Pensyarah	Sangat Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	3	10.7
	Puas hati	19	67.9
	Sangat Puas Hati	3	10.7
Peluang Pengalaman Berguna di Luar Kelas	Sangat Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Pasti	5	17.9
	Puas hati	13	46.4
	Sangat Puas Hati	8	28.6
Pemerolehan Kemahiran Komputer Berkait dengan Program Diikuti	Sangat Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Pasti	2	7.1
	Puas hati	17	60.7
	Sangat Puas Hati	6	21.4
Sikap Pensyarah terhadap Pelajar	Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	3	10.7
	Puas hati	16	57.1
	Sangat Puas Hati	7	25
Keprihatinan Pensyarah Terhadap Kebajikan Pelajar	Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	4	14.3
	Puas hati	17	60.7
	Sangat Puas Hati	5	17.9
Kesesuaian Kandungan Kursus Trend Pekerjaan Semasa	Tidak Berpuashati	2	7.1
	Tidak Pasti	3	10.7
	Puas hati	18	64.3
	Sangat Puas Hati	5	17.9
Motivasi Belajar daripada Pensyarah	Tidak Berpuashati	1	3.6
	Tidak Pasti	5	17.9
	Puas hati	15	53.6

Sangat Puas Hati 7 25

4.3 Persepsi Responden Terhadap Persediaan/Kemahiran/Kecekapan/Pengetahuan

Jadual 3: Maklumbalas Responden Terhadap Persediaan/Kemahiran/Kecekapan/Pengetahuan

Item		Frekuensi	Peratus
Memberikan Saya Keupayaan Kompetensi	Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Pasti	6	21.4
	Setuju	20	71.4
	Sangat Setuju	1	3.6
Membekalkan Asas untuk Pembelajaran Selepas Diploma	Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Pasti	6	21.4
	Setuju	20	71.4
	Sangat Setuju	1	3.6
Memberikan Saya Kebolehan bagi Menganalisa Isu-isu Mengenai Bidang Saya Pelajari	Sangat Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Pasti	2	7.1
	Setuju	22	78.6
	Sangat Setuju	2	7.1
Membentuk Kemahiran Menghujah	Tidak Pasti	7	25
	Setuju	21	75
Membina Kemahiran Komunikasi Menulis Saya	Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Pasti	6	21.4
	Setuju	21	75
Membina Kemahiran Komunikasi Lisan Saya	Tidak Pasti	5	17.9
	Setuju	20	71.4
	Sangat Setuju	3	10.7
Memberi Kemahiran Kepimpinan	Tidak Setuju	1	3.6

Saya	Tidak Pasti	4	14.3
	Setuju	22	78.6
	Sangat Setuju	1	3.6
Memberikan Persediaan Pada Karier / Pekerjaan Masa Hadapan Saya	Tidak Pasti	4	14.3
	Setuju	21	75
	Sangat Setuju	3	10.7
Memberikan Persediaan untuk Kehidupan Masa Hadapan Saya	Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Pasti	5	17.9
	Setuju	17	60.7
	Sangat Setuju	5	17.9

Berdasarkan Jadual 3, sebahagian besar iaitu 71.4% pelajar bersetuju bahawa program yang ditawarkan memberi keupayaan kompetensi dan membekalkan asas untuk pembelajaran selepas diploma manakala 3.6% sangat bersetuju. Namun, sebanyak 3.6% pelajar tidak bersetuju dengan aspek tersebut dan 21.4% pelajar menyatakan tidak pasti.

Bagi aspek kebolehan menganalisa isu-isu mengenai bidang yang diikuti, majoriti besar sebanyak 78.6% bersetuju dengan aspek tersebut malah sebanyak 7.1% sangat bersetuju. Namun, seramai 7.2% masing-masing sebanyak 3.6% tidak bersetuju dan sangat tidak bersetuju. Manakala, sebanyak 7.1% pelajar tidak pasti.

Sebanyak 75% pelajar bersetuju bahawa program yang ditawarkan di FSTM memberi kemahiran menghujah, manakala 25% pelajar tidak bersetuju dengan item tersebut. Sebanyak 75% pelajar pula bersetuju bahawa program yang ditawarkan dapat membina kemahiran komunikasi menulis kepada pelajar. Namun, sebanyak 3.6% pelajar tidak bersetuju. Manakala, selebihnya sebanyak 21.4% pelajar tidak pasti.

Hasil dapatan kajian juga mendapati 71.4% pelajar bersetuju bahawa program yang ditawarkan di FSTM dapat meningkatkan kemahiran komunikasi lisan mereka malah 10.7% pelajar menyatakan sangat bersetuju. Manakala, selebihnya sebanyak 17.9% pelajar tidak pasti.

Selain itu, responden juga majoritinya (78.6%) pelajar bersetuju bahawa program pengajian di FSTM juga memberi kemahiran kepimpinan kepada pelajar. 3.6% pula menyatakan sangat bersetuju dengan item tersebut. Manakala, 3.6% pelajar tidak bersetuju dan sebanyak 14.3% pelajar tidak pasti.

Dari sudut maklumbalas responden berkaitan persediaan kepada karier, sebahagian besar iaitu 75% responden bersetuju dan sebanyak 10.7% menyatakan sangat setuju. Manakala 14.3% responden tidak pasti.

Hasil kajian juga menunjukkan sebanyak 60.7% responden bahawa program yang ditawarkan di FSTM memberikan persediaan kepada kehidupan masa hadapan mereka bahkan sebanyak 17.9% sangat bersetuju dengannya. Namun, sebilangan kecil iaitu sebanyak 3.6% tidak bersetuju dan selebihnya iaitu 7.9% responden tidak pasti.

4.4 Persepsi Responden Terhadap Minat bagi Program yang Terdapat di Fakulti

Jadual 4: Maklumbalas Responden Terhadap Minat bagi Program Ijazah Sarjana Muda di Fakulti

Item		Frekuensi	Peratus
Ijazah Sarjana Muda Teknologi Maklumat (Multimedia)(Kepujian)	Sangat Tidak Berminat	1	3.6
	Tidak Berminat	1	3.6
	Tidak Pasti	10	35.7
	Berminat	12	42.9
	Sangat Berminat	4	14.3
Ijazah Sarjana Muda Teknologi Maklumat (Teknologi Rangkaian)(Kepujian)	Tidak Berminat	3	10.7
	Tidak Pasti	9	32.1
	Berminat	12	42.9
	Sangat Berminat	4	14.3
Ijazah Sarjana Muda Teknologi Kejuruteraan Perisian (Kepujian)	Tidak Berminat	2	7.1
	Tidak Pasti	11	39.3
	Berminat	11	39.3
	Sangat Berminat	4	14.3

Berdasarkan Jadual 4, terdapat tiga program pengajian di peringkat Ijazah Sarjana Muda yang ditawarkan di FSTM. Bagi program Ijazah Sarjana Muda Teknologi Maklumat (Multimedia)(Kepujian), 42.9% pelajar berminat dengan program ini malah 14.3% menunjukkan sangat berminat terhadapnya. Sebanyak 7.2% responden menunjukkan tidak berminat terhadap program pengajian Multimedia di mana 3.6% responden tidak berminat manakala 3.6% respon lagi menunjukkan sangat tidak berminat. Selebihnya sebanyak 35.7% responden tidak pasti.

Bagi program pengajian Ijazah Sarjana Muda Teknologi Maklumat (Teknologi Rangkaian)(Kepujian), sebanyak 42.9% responden berminat malah 14.3% responden menunjukkan sangat berminat dengan program ini. Walaubagaimanapun, 10.7% pelajar tidak berminat, manakala 32.1% responden tidak pasti.

Manakala bagi program pengajian Ijazah Sarjana Muda Kejuruteraan Perisian (Kepujian), sebanyak 39.3% responden berminat dengan program ini dan 14.3% menunjukkan sangat berminat. Namun, 7.1% responden tidak berminat manakala 39.3% lagi tidak pasti.

4.5 Persepsi Responden Terhadap Minat Bagi Program Baru Yang Akan Ditawarkan di Fakulti

Jadual 5: Maklumbalas Responden Terhadap Minat Bagi Program Baru yang akan Ditawarkan di Fakulti

Item		Frekuensi	Peratus
Ijazah Sarjana Muda Sistem Maklumat dan Kewangan Islam (Kepujian)	Tidak Berminat	3	10.7
	Tidak Pasti	12	42.9
	Berminat	10	35.7
	Sangat Berminat	3	10.7
Ijazah Sarjana Muda Sistem Maklumat dan Pengurusan Insan (Kepujian)	Tidak Berminat	3	10.7
	Tidak Pasti	13	46.4
	Berminat	9	32.1
	Sangat Berminat	3	10.7

Ijazah Sarjana Muda Multimedia (Kandungan Kreatif)(Kepujian)	Sangat Tidak Berminat	1	3.6
	Tidak Berminat	2	7.1
	Tidak Pasti	10	35.7
	Berminat	11	39.3
	Sangat Berminat	4	14.3
Ijazah Sarjana Muda Multimedia (Kepujian)	Sangat Tidak Berminat	1	3.6
	Tidak Berminat	1	3.6
	Tidak Pasti	7	25
	Berminat	13	46.4
	Sangat Berminat	6	21.4
Ijazah Sarjana Muda Multimedia dan Pendidikan (Kepujian)	Tidak Berminat	3	10.7
	Tidak Pasti	7	25
	Berminat	10	35.7
	Sangat Berminat	8	28.6

Jadual 5 menunjukkan lima program baru yang dirancang untuk ditawarkan di FSTM. Sebanyak 46.4% responden menunjukkan respon maklumbalas positif terhadap program baru ini (35.7% responden berminat dan 10.7% sangat berminat). Manakala sebanyak 10.7% tidak berminat dan selebihnya iaitu 42.9% responden tidak pasti.

Bagi program pengajian Ijazah Sarjana Muda Sistem Maklumat dan Pengurusan Insan (Kepujian), sebanyak 42.8% responden (di mana 32.1% berminat, 10.7% sangat berminat) memberikan maklumbalas positif terhadap program yang akan ditawarkan ini. Sebaliknya, sebanyak 10.7% responden tidak berminat manakala 46.4% responden lagi tidak pasti.

Program pengajian Ijazah Sarjana Muda Multimedia (Kandungan Kreatif)(Kepujian) pula menerima maklumbalas positif yang besar iaitu sebanyak 53.6% responden (yakni 39.3% berminat dan 14.3% sangat berminat). Namun, sebanyak 10.7% responden (di mana 7.1% tidak berminat dan 3.6% sangat tidak berminat) terhadap program ini. Manakala, sebanyak 35.7% responden tidak pasti.

Dapatan kajian juga memperolehi maklumbalas positif yang lebih besar terhadap program pengajian Ijazah Sarjana Muda Multimedia (Kepujian) iaitu sebanyak 67.8% responden (di mana

46.4% berminat dan 21.4% sangat berminat). Manakala sebanyak 7.2% responden memberi maklumbalas sebaliknya (masing-masing 3.6% responden tidak berminat dan 3.6% lagi responden sangat tidak berminat). Selebihnya sebanyak 25% responden tidak pasti.

Bagi program pengajian Ijazah Sarjana Muda Multimedia dan Pendidikan juga menerima maklumbalas positif yang besar iaitu sebanyak 64.3% responden (35.7% berminat dan 28.6% sangat berminat). Namun begitu, sebanyak 10.7% responden tidak berminat dan 25% responden lagi tidak pasti.

4.6 Persepsi Responden (Lain-lain)

Jadual 6: Maklumbalas Responden Berkaitan Lain-lain Perkara

Item		Frekuensi	Peratus
Saya Akan Menyambung Pengajian di Peringkat Ijazah Sarjana Muda di FSTM	Sangat Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Pasti	14	50
	Setuju	11	39.3
	Sangat Setuju	1	3.6
Saya Akan Mencadangkan FSTM dan KUIS Kepada Sesiapa yang Berminat dalam Bidang Pengajian Saya	Sangat Tidak Setuju	1	3.6
	Tidak Setuju	2	7.1
	Tidak Pasti	4	14.3
	Setuju	18	64.3
	Sangat Setuju	3	10.7
Keseluruhannya, Saya Berpuas hati dengan FSTM	Tidak Setuju	2	7.1
	Tidak Pasti	2	7.1
	Setuju	22	78.6
	Sangat Setuju	2	7.1

Hasil dapatan kajian seperti di Jadual 6 menunjukkan sebanyak 42.9% responden (di mana 39.3% bersetuju, 3.6% sangat bersetuju) untuk menyambung pengajian di peringkat Ijazah Sarjana Muda di FSTM. Namun, sebanyak 7.2% responden memberi maklumbalas sebaliknya

(3.6% masing-masing tidak bersetuju dan sangat tidak bersetuju). Manakala sebahagian lagi (50%) responden tidak pasti untuk menyambung pengajian di FSTM.

Kajian juga mendapat maklumbalas yang baik iaitu sebanyak 75% responden bersetuju untuk mencadangkan FSTM dan KUIS secara keseluruhannya kepada rakan-rakan mereka. Walaubagaimanapun, sebanyak 10.7% responden lagi tidak bersetuju untuk berbuat demikian (7.1% tidak bersetuju, 3.6% sangat tidak bersetuju).

5.0 KESIMPULAN

Hasil kajian mendapati 85.7% pelajar berpuas hati dengan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Fakulti Sains dan Teknologi Maklumat (FSTM). Kemudahan dan perkhidmatan yang baik merupakan salah satu faktor penting bagi mengekalkan mutu pengajaran dan pembelajaran (P&P) dan seterusnya menjadi daya tarikan kepada pelajar untuk menyambung pengajian di FSTM, KUIS. Namun, kemudahan dan perkhidmatan ini perlu ditambah baik dan dikemaskinikan dari masa ke semasa bagi meningkatkan lagi kualitinya dan menjamin kepuasan pelajar sebagai pengguna.

RUJUKAN

Jabatan Pendidikan Tinggi Malaysia (2015). <http://jpt.mohe.gov.my/>

Saeed, H., et. al (2014). The Students' Satisfaction in Higher Education and its Important Factor: A Comparative Study between Punjab and AJ&K, Pakistan. Retrieved July 14, 2015, from <http://maxwellsci.com/print/rjaset/v7-4343-4348.pdf>

Sinclair, J.K. (2011). Student satisfaction with online learning: Lessons from organizational behavior. *Research in Higher Education Journal*, 11. Sloan Consortium (2010). Retrieved July 26, 2015, from <http://www.sloansconsortium.org>.

Sloan Consortium (2010). Retrieved July 26, 2015 from <http://www.sloansconsortium.org>.