

Mengenalpasti Tahap Kepuasan Peserta Terhadap Pelaksanaan Kursus Pendek Di Kolej Komuniti Selandar, Melaka

Suriyana Binti Sulaji
Kolej Komuniti Selandar, Melaka
suriyana08@yahoo.com

Suhaila Binti Hassan
Kolej Komuniti Selandar, Melaka
suhaila1921@gmail.com

Wan Fadhilah Bin Wan Hitam
Kolej Komuniti Selandar, Melaka
wanfadhilahwanhitam@yahoo.com

Abstract

This study is aimed to identify the level of satisfaction of the participants towards the implementation of a short course organized by the Continuing Education Unit, Selandar Community College in 2016. This study focused on participants who have attended short courses throughout the year 2016. The objective of the study is to identify the participants' level of satisfaction from the aspects of instructors' method of delivery and the organization of course content. This study was also conducted to examine the relationship between satisfaction level and the increase of participants' knowledge. The Questionnaire Form is used as a research instrument to evaluate all the abovementioned aspects. This quantitative study analyzed the data of 357 respondents consisting of randomly chosen short course participants. The result of data obtained from the respondents' responses showed a high level of satisfaction. From the aspect of presentation and the short course content, 326 respondents stated the high level of satisfaction for the course delivery and 333 respondents expressed high satisfaction towards the short course content. Continuous training should be provided to teachers in line with the diversity of community demand queries to provide competent and highly skilled instructors. In addition to the quality of delivery and course content, the scope of the study can be further extended to give a clearer picture of the implementation of short courses at the Selandar Community College.

Keywords: short courses, satisfaction levels, presentations, course content.

Abstrak

Kajian ini dijalankan bertujuan mengenalpasti tahap kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kursus pendek yang dikelolakan oleh Unit Pendidikan Berterusan, Kolej Komuniti Selandar pada tahun 2016. Tumpuan kajian ini adalah kepada peserta kursus pendek yang telah mengikuti kursus pendek sepanjang tahun 2016. Objektif kajian adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan peserta dari aspek penyampaian oleh pengajar dan kandungan kursus yang teratur. Kajian ini juga dilakukan untuk melihat hubungan antara tahap kepuasan dengan peningkatan pengetahuan peserta. Borang Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian untuk menilai semua aspek tersebut. Kajian secara kuantitatif ini menganalisa data 357 orang responden terdiri daripada peserta kursus pendek yang dipilih secara rawak. Hasil analisa borang soal selidik menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi dari aspek penyampaian dan kandungan kursus pendek iaitu seramai 326 orang menyatakan tahap kepuasan tinggi bagi penyampaian kursus dan seramai 333 orang menyatakan kepuasan tinggi terhadap kandungan kursus pendek yang dilaksanakan. Latihan berterusan perlu diberikan kepada para pengajar selari dengan kepelbagaian permintaan kursus dari komuniti bagi menyediakan

tenaga pengajar yang kompeten dan berkebolehan tinggi. Selain kualiti penyampaian dan kandungan kursus, skop kajian boleh diperluaskan lagi bagi memberi gambaran yang lebih jelas mengenai pelaksanaan kursus pendek di Kolej Komuniti Selandar.

Katakunci: kursus pendek, tahap kepuasan, penyampaian, kandungan kursus

1.0 Pengenalan

Kolej Komuniti Selandar, Melaka yang merupakan antara hub Pembelajaran Sepanjang Hayat, menjalankan pelbagai kluster kursus pendek sejak tahun penubuhannya. Kursus Pendek dalam kajian ini merujuk kepada aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran yang dikendalikan institusi mengikut keperluan masyarakat dan industri setempat. Tempoh pelaksanaan adalah bergantung kepada jenis kursus dari peringkat asas dan berperingkat sehinggalah sesuatu modul dapat ditamatkan. Kursus Pendek meliputi kluster seperti Grafik & Multimedia, Komputer dan Teknologi Maklumat, Hospitaliti dan Pelancongan, Jahitan dan Pakaian, Elektrik dan Elektronik, Teknologi Agro, Bahasa, Kraftangan dan Hiasan Dalaman, Kerohanian dan Keagamaan, Sains Kesihatan, Bangunan, Program Industri, Pembangunan Diri dan Motivasi, Perniagaan dan Keusahawanan, Katering dan Sajian, Kenderaan dan Automotif, Sains dan Matematik, Seni Kreatif, Kecantikan dan Dandan, Akuakultur serta Kesenian dan Kebudayaan serta terbuka kepada semua lapisan masyarakat tidak mengira tahap umur dan pekerjaan (Manual Pelaksanaan Kursus Pendek, 2009).

Peserta mengharapkan pengalaman pembelajaran yang menyeronokkan serta proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti. Oleh itu kepuasan pelanggan merupakan isu yang penting dan kritikal bukan sahaja di semua industri tetapi juga dalam institusi pendidikan dan latihan. Peserta adalah sebagai pelanggan utama institusi khususnya Jabatan Pendidikan Berterusan, Kolej Komuniti Selandar, yang bertindak sebagai pengendali yang memastikan kursus pendek dilaksanakan dengan berkesan memenuhi keperluan dan jangkaan peserta.

Di petik dari (Siti Fatimah, 2009 oleh Mustafa et al, 2007) Kepuasan pelanggan merupakan kunci kepada sesebuah perniagaan yang mana kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan akan dinilai oleh pelanggan. Untuk menjadi sebuah institusi pengajian tinggi yang terulung, kepuasan pelanggan terhadap kualiti pendidikan di institusi tersebut harusnya mencapai suatu tahap yang memuaskan. Menurut Ashraf dan Ibrahim (2009) kualiti pendidikan adalah sukar untuk diukur dan didefinisikan di mana ia merangkumi hasil pembelajaran yang diterima oleh pelajar dari para pendidik dan juga keadaan persekitaran institusi itu sendiri.

Kandungan pula merujuk kepada maklumat yang perlu disampaikan melalui penyelesaian latihan. Berdasarkan objektif yang dikehendaki hasil keputusan pengajaran adalah kepada apa kandungan yang dimasukkan dalam

kursus. Kemudian ia direka, dibangunkan, dan diserahkan kepada pekerja-pekerja yang memerlukannya.

2.0 Penyataan Masalah

Kajian ini adalah untuk mendapatkan tanggapan peserta terhadap Kolej Komuniti Selandar sebagai pengendali kursus serta membantu Unit Pendidikan Berterusan, mengetahui sejauh mana tahap kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kursus pendek dari dua aspek penting iaitu penyampaian dan kandungan kursus supaya perkhidmatan yang disediakan dapat sentiasa ditambah baik.

Pada masa kini kehidupan yang serba canggih menjadikan manusia menginginkan kepuasan yang lebih dalam hidup mereka. Menurut Siti Fatimah daripada (Ramli, Chai dan Idris, 2009) Kepuasan dari segi kualiti adalah kepuasan hidup yang sangat diidamkan pada masa kini. Maka wujud pelbagai instrumen pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tinjauan yang dilakukan, tahap kepuasan peserta meningkat seiring dengan peredaran masa dan jangkaan mereka terhadap kursus pendek yang disertai. Walaubagaimanapun kajian terhadap kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kursus pendek dan seumpamanya belum pernah dijalankan di Kolej Komuniti Selandar sepanjang tahun penubuhannya.

3.0 Objektif Kajian

Secara umum, objektif kajian ini adalah untuk mendapatkan maklumat asas mengenai tahap kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kursus pendek yang dikelolakan oleh Unit Pendidikan Berterusan, Kolej Komuniti Selandar. Secara khusus, objektif kajian adalah:

1. Mengenal pasti tahap kepuasan peserta kursus pendek terhadap penyampaian pengajar kursus.
2. Mengenal pasti tahap kepuasan peserta kursus pendek terhadap kandungan kursus pendek.
3. Mengenalpasti adakah terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap pelaksanaan kursus pendek dengan tahap pengetahuan peserta setelah menyertai kursus

4.0 Persoalan Kajian

Secara spesifiknya kajian ini bertujuan untuk menjawab 2 persoalan yang dikemukakan seperti:

1. Apakah tahap kepuasan peserta kursus pendek terhadap penyampaian pengajar kursus?
2. Apakah tahap kepuasan peserta kursus pendek terhadap kandungan kursus pendek?

5.0 Kepentingan Kajian

Unit Pendidikan Berterusan, Kolej Komuniti Selandar merupakan pelaksana utama program pembelajaran sepanjang hayat melalui kursus - kursus jangka pendek kepada komuniti setempat. Oleh itu penting untuk institusi ini menilai tahap kepuasan hati peserta bagi memperbaiki kualiti perkhidmatan latihan dan kursus pendek yang dijalankan. Aspek yang dinilai adalah tahap kepuasan peserta terhadap penyampaian serta kandungan kursus pendek yang dilaksanakan.

Menurut Radtke, Tate, & Happ (2012), komunikasi dan latihan adalah saling berkait rapat kerana segala isi kandungan latihan disampaikan adalah melalui proses komunikasi dan sesebuah latihan hanya akan berjaya sekiranya peserta memahami maklumat yang disampaikan.

Apabila sesuatu latihan yang diperlukan telah dikenal pasti, maka kandungan latihan diwujudkan untuk memberi tumpuan kepada apa yang sebenarnya diperlukan. Menurut Maimunah Aminuddin (2003), untuk melaksanakan program-program yang telah dirancang satu sukatan latihan telah disediakan untuk membantu agensi latihan menyeragamkan latihan mengikut keperluan. Kandungan latihan ditentukan oleh pelanggan atau peserta berdasarkan keperluan latihan.

Sehubungan dengan itu, penilaian tahap kepuasan peserta terhadap perkhidmatan kursus pendek pada tahun 2016 yang memfokuskan kepuasan terhadap penyampaian dan kandungan kursus ini adalah selari dengan harapan institusi dan komuniti secara khusus dalam merangka penambahbaikan di masa akan datang.

Kajian ini penting bagi mengetahui sejauh mana tahap kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kursus pendek yang dijalankan sepanjang beberapa tahun penubuhan Kolej Komuniti Selandar, Melaka.

6.0 Kajian Literatur

Kajian ini dibuat untuk menilai tahap kepuasan peserta terhadap pengendalian kursus pendek oleh Unit Pendidikan Berterusan yang mana di akhir kajian beberapa cadangan penambahbaikan akan dikemukakan. Beberapa teori telah dikenalpasti boleh dijadikan panduan di dalam kajian ini antaranya teori yang disebut oleh Abd. Latif Hj. Gapor (2006) Penilaian perlu meliputi penilaian projek, program, kursus, kurikulum dan penilaian bahan pengajaran.

Selain itu, Juridico (1993) dalam kajiannya mengenai latihan dan pembangunan, mendapati kejayaan sesuatu program latihan amat bergantung kepada persefahaman antara pelatih dan jurulatih mengenai objektif-objektif latihan. Penggunaan metodologi latihan yang betul tidak kurang pentingnya untuk menentukan keberkesanan latihan. Mereka perlu sentiasa mempertingkatkan kebolehan dan kemahiran diri, inovatif dan kreatif (Hanum, 2008).

Latihan yang diterima oleh pensyarah sering dikaitkan dengan mempertingkatkan pengetahuan, kemahiran dan prestasi tugas sebagai pengajar. Latihan diperlukan oleh seseorang untuk memperolehi pengetahuan dan kemahiran baru bagi mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan yang sedia ada (Nadler dan Leonard, 1983). Selain daripada ketiga-tiga faktor di atas, menurut (Parry, 1990) faktor masa juga menyumbang kepada keberkesanan latihan.

7.0 Metodologi Kajian

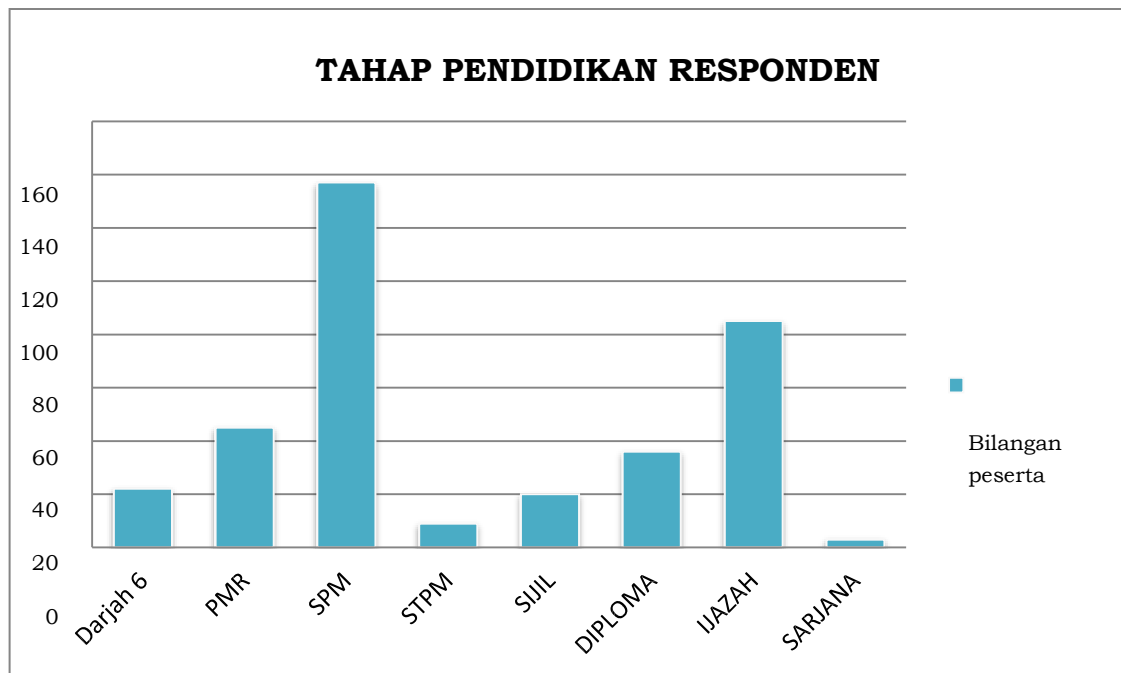
Kajian ini telah dijalankan terhadap 357 orang responden sebagai sampel daripada 5000 orang peserta yang mengikuti kursus pendek di Kolej Komuniti Selandar sepanjang tahun 2016. Responden yang dipilih secara rawak terdiri daripada pelbagai latar belakang dan menghadiri kluster kursus yang juga pelbagai. Borang soal selidik sebelum dan selepas (*pre and post*) kursus digunakan bagi menilai tahap peningkatan pengetahuan peserta yang mengandungi 15 soalan telah digunakan untuk mengenal pasti tahap kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kursus pendek yang telah dikelolakan oleh Unit Pendidikan Berterusan, Kolej Komuniti Selandar. Kajian ini dianalisis menggunakan Microsoft Excel dimana data yang diperolehi dikira berdasarkan graf dan peratus, dan juga perisian SPSS untuk mendapatkan min dan kekerapan. Terdapat dua aspek penting yang dikaji iaitu aspek penyampaian dan kandungan kursus. Responden juga menjawab soalan sebelum dan selepas (*pre and post*) kursus bagi menilai tahap peningkatan pengetahuan peserta.

8.0 Dapatan Kajian

Beberapa maklumat responden yang dirasakan signifikan mempengaruhi tahap penglibatan pelajar dalam kursus pendek yang dilaksanakan ditunjukkan dalam jadual berikut.

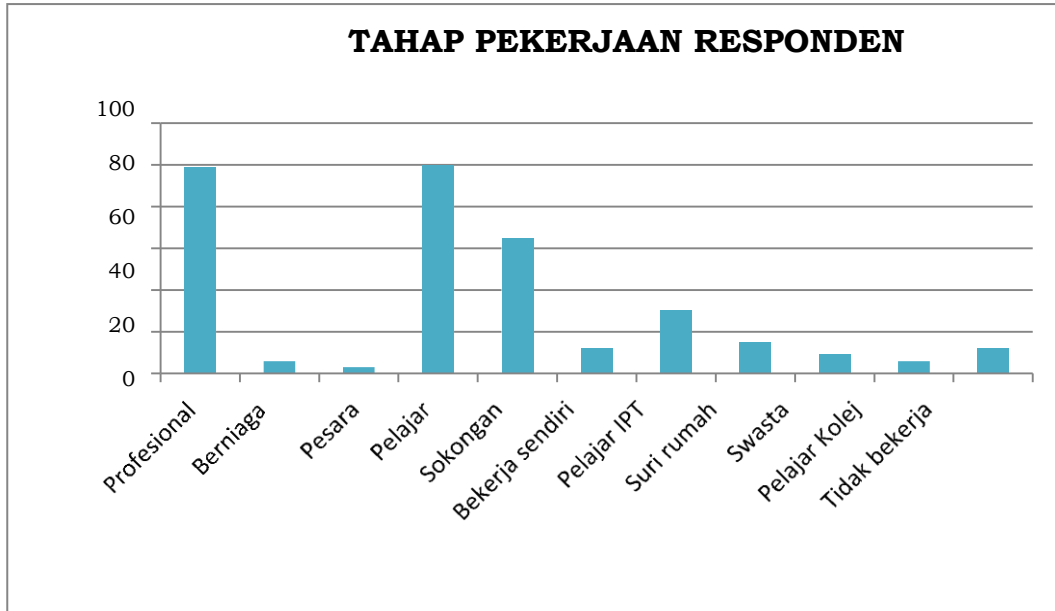
8.1 Latar Belakang Responden

Seramai 156 orang responden lelaki dan 201 orang responden perempuan telah menjawab soal selidik di mana 314 daripadanya adalah responden Melayu, 27 orang responden berbangsa Cina, 10 orang responden berbangsa India dan 6 orang lagi lain-lain kaum. Data demografi menunjukkan responden terdiri daripada pelbagai tahap pendidikan seperti yang ditunjukkan pada carta palang di bawah.



Rajah 1: Taraf Pendidikan Peserta Kursus Pendek di Kolej Komuniti Selandar

Responden terdiri daripada peserta yang mempunyai taraf pendidikan yang berbeza. Taraf pendidikan yang paling ramai responden adalah dari lepasan Sijil Pelajaran Malaysia diikuti Penilaian Menengah Rendah dan Diploma



Rajah 2: Pekerjaan Responden Kursus Pendek Di Kolej Komuniti Selandar

8.2 Tahap Kepuasan Peserta Terhadap Pelaksanaan Kursus Pendek Di Kolej Komuniti Selandar Dari Segi Penyampaian Kursus Pendek

Seramai 326 orang daripada 357 yang menjawab soal selidik menyatakan bahawa tahap kepuasan mereka bagi penyampaian isi kandungan adalah mencapai objektif. Oleh itu tahap kepuasan peserta bagi item ini adalah tinggi. Terdapat 2.0 peratus yang menyatakan kepuasan mereka rendah bagi item penyampaian isi kandungan mencapai objektif. Bagi item cara penyampaian menarik, majoriti responden iaitu 91.6 peratus menyatakan tahap kepuasan mereka adalah tinggi bagi item ini. Penyampaian jelas dan mudah difahami mempunyai nilai peratus yang sama iaitu 92.4 peratus peserta kursus pendek sangat berpuas hati dengan kedua-dua item ini.

Jadual 1 menunjukkan jumlah peratus bagi tahap kepuasan peserta kursus terhadap penyampaian kursus pendek di Kolej Komuniti Selandar.

Jadual 1: Peratus Kepuasan Peserta Terhadap Penyampaian Kursus Pendek

Bil.	Penyampaian	Kepuasan Tinggi (%)	Kepuasan Sederhana (%)	Kepuasan Rendah (%)
1	Penyampaian isi kandungan mencapai objektif	91.3	8.4	0.2
2	Cara penyampaian menarik	91.6	4.2	4.2
3	Penyampaian jelas dan mudah difahami	92.4	7.6	0
4	Tunjukcara mudah diikuti	92.4	7.6	0
	Keseluruhan	91.9	6.9	1.1

8.3 Tahap Kepuasan Peserta Terhadap Kandungan Kursus Pendek Di Kolej Komuniti Selandar, Melaka.

Seramai 333 orang peserta menyatakan mereka sangat berpuas hati terhadap item kandungan kursus pendek menarik dan tidak membosankan. Sebanyak 93.0 peratus yang menyatakan tahap kepuasan mereka tinggi bagi item ini. Terdapat 25 orang peserta daripada 357 orang responden menyatakan tahap kepuasan mereka ditahap sederhana iaitu 7 peratus bagi item kursus menarik dan tidak membosankan. Bagi item objektif kursus jelas, majoriti menyatakan tahap kepuasan mereka tinggi iaitu sebanyak 93.3 peratus, manakala 6.7 peratus menyatakan tahap kepuasan mereka sederhana bagi item ini. Bagi item kandungan kursus tersusun, 93.3 peratus iaitu 333 orang peserta daripada 357 responden menyatkan mereka sangat berpuas hati dengan item ini. Keseluruhannya bagi item kandungan kursus pendek, majoriti responden menyatakan tahap kepuasan mereka adalah tinggi terhadap kandungan kursus pendek yang telah dijalankan di Kolej Komuniti Selandar, Melaka. Jadual 2 menunjukkan peratus tahap kepuasan peserta terhadap

kandungan kursus pendek yang dijalankan di Kolej Komuniti Selandar, Melaka.

Jadual 2: Peratus Kepuasan Peserta Terhadap Kandungan Kursus Pendek.

Bil.	Kandungan kursus pendek	Kepuasan Tinggi (peratus)	Kepuasan Sederhana (peratus)	Kepuasan Rendah (peratus)
1	Kursus ini menarik dan tidak membosankan	93.0	7.0	0
2	Objektif kursus jelas	93.3	6.7	0
3	Kandungan kursus tersusun	93.3	6.7	0
	Keseluruhan	93.2	6.8	0

8.4 Hubungan Antara Tahap Kepuasan Peserta Dengan Kolej Komuniti Selandar Peningkatan Pengetahuan.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat peningkatan pengetahuan selepas peserta mengikuti kursus pendek yang dijalankan di Kolej Komuniti Selandar. Min bagi peningkatan pengetahuan adalah 4.41 dengan sisihan piawai 0.596.

9.0 Perbincangan

9.1 Persoalan Kajian I:

Apakah tahap kepuasan peserta kursus pendek terhadap penyampaian pengajar kursus?

Secara keseluruhannya tahap kepuasan peserta yang telah menjalankan kursus pendek di Kolej Komuniti Selandar bagi tahun 2016 adalah sangat tinggi bagi item penyampaian pengajar kursus pendek. Kesimpulan yang dapat dibuat adalah pengajar kursus pendek terdiri daripada kalangan yang terlatih dan mempunyai kemahiran yang tinggi dalam bidang masing-masing. Kolej Komuniti Selandar juga menyediakan tenaga pengajar yang berketrampilan, mempunyai kepelbagaian kemahiran (multi-skill) dalam sesuatu kluster kursus pendek.

9.2 Persoalan Kajian 2:

Apakah tahap kepuasan peserta kursus pendek terhadap kandungan kursus pendek?

Bagi item kandungan kursus pendek, secara keseluruhannya, peserta kursus pendek amat berpuas hati dengan kandungan kursus yang telah disediakan oleh tenaga pengajar. Kandungan bagi setiap kluster kursus pendek memenuhi kehendak dan permintaan peserta kursus pendek. Kandungan kursus pendek yang telah dijalankan bagi tahun 2016 juga memenuhi jangkaan mereka terhadap pelaksanaan sesuatu kursus.

10.0 Kesimpulan Dan Cadangan

Hasil kajian yang telah dijalankan ini diharap dapat membantu pihak Pengurusan Kolej Komuniti menjalankan satu rangka kerja yang lebih sistematik bagi meningkatkan lagi keberkesanan pelaksanaan kursus. Walaupun kajian ini lebih kepada lokaliti Kolej Komuniti Selandar untuk tahun 2016 tetapi pengkaji percaya keadaan ini boleh juga dilihat oleh kolej-kolej lain di seluruh Malaysia bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan khususnya sebagai pengendali mahupun pengajar kursus pendek.

Selain kualiti penyampaian dan kandungan kursus, tempat kursus juga perlu dipantau dari masa ke semasa bagi memberi gambaran umum tentang institusi, secara tidak langsung, peserta-peserta kursus pendek juga merupakan agen promosi kepada komuniti tentang perkhidmatan latihan khususnya kursus pendek yang ditawarkan di kolej komuniti.

Dapatan kajian yang menunjukkan peratus kepuasan tinggi terhadap penyampaian pengajar. Namun begitu pihak kolej dicadangkan sentiasa memberi latihan berterusan kepada para pensyarah yang menjadi tenaga pengajar kursus pendek agar ketrampilan dan kompetensi pengajar selari dengan keperluan dan permintaan semasa. Pihak jabatan juga boleh memantau dari masa ke semasa untuk memastikan individu yang dipertanggungjawabkan sebagai pengajar dan penyelaras yang terlibat dalam pengelolaan sesuatu kursus menjalankan tugas dengan baik dan berkesan.

Walaupun tahap kepuasan peserta terhadap kandungan kursus adalah tinggi namun penambahbaikan boleh dilakukan dengan menyusun dan memurnikan kandungan kursus meliputi nota dan perancangan agar lebih tersusun, seragam dan berkualiti.

Pengkaji percaya daripada dapatan kajian, peserta secara keseluruhannya berpuashati dengan pengelolaan kursus pendek di Kolej Komuniti Selandar pada tahun 2016. Peningkatan pengetahuan selepas kursus menunjukkan bacaan yang tinggi selari dengan tahap kepuasan peserta bagi pelaksanaan kursus. Ruang untuk penambahbaikan sentiasa ada khususnya terhadap pelaksanaan kursus yang teratur dan seragam.

Diharapkan kajian ini dapat memberi manfaat kepada pihak jabatan untuk memperbaiki pelaksanaan kursus khasnya sistem penyampaian dan kandungan kursus sedia ada supaya kepuasan peserta dapat dipertingkatkan. Oleh itu, sebagai usaha meningkatkan tahap kepuasan peserta, pihak pengurusan terutama Unit Pendidikan Berterusan Kolej Komuniti Selandar perlu bekerjasama dalam memastikan kepuasan peserta dipenuhi dan tidak memandang remeh kerana imej yang positif amat penting bagi sesebuah organisasi.

Rujukan

Siti Fatimah Binti Dzulkifli, Kolej Komuniti Selayang, Selangor. Tahap kepuasan pelajar terhadap pengajaran dan pembelajaran Sijil Kolej Komuniti (Modular) Fesyen dan Pakaian di Kolej Komuniti Selayang, Selangor

Kamaruzzaman Abdul Manan¹ & Che Mahzan Ahmad kepentingan komunikasi dalam latihan. e-jurnal penyelidikan dan inovasi. April 2017

Radtke, J. V., Tate, J. A., & Happ, M. B. (2012). Nurses' perceptions of communication training in the ICU.

Maimunah Aminuddin, *Human Resource Management: Principles and Practices*, Oxford University press, 2008.

Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN), (2007). Pembelajaran Sepanjang Hayat. Dicapai pada April 30, 2013, dari <http://www.mohe.gov.my/psptn>

Utusan Malaysia, (2010). KPT Rumus Rangka Tindakan Pembelajaran Sepanjang Hayat. Utusan Malaysia, 10 November 2010. Dicapai pada April 16, 2013, dari <http://pragmatis.usim.edu.my>

Haslinda Abu Bakar, Kolej Islam Johor & Hamdan Said, Universiti Teknologi Malaysia. *Kepuasan Pelajar Pasca Ijazah Terhadap Fakulti Pendidikan Utm*

Manual Pelaksanaan Kursus Pendek, Jabatan Pendidikan Kolej Komuniti 2009.