

KEPUASAN PELANGGAN PENTADBIR SEKOLAH TERHADAP GURU BAHARU IPG KAMPUS PENDIDIKAN ISLAM

Bani Hidayat Mohd Shafie¹, Norliah Kasim² & Mohd Huzairi Husain³

IPG Kampus Pendidikan Islam

bani_3738@yahoo.com¹, norliahkasim@ymail.com² & sahabatinsani@gmail.com³

ABSTRACT

This study aims to assess the level of customer satisfaction that is school administrators on new teachers from IPG Islamic Education Campus who have taught for 12 months in primary schools throughout Malaysia. This study is a survey that focuses on five aspects, namely teaching and learning (PdP), problem solving, communication, information management and lifelong learning. A total of 102 New Teachers (taken in June 2015) who have been evaluated by school administrators as IPG customers. This study is quantitative and uses the i-SSKP instrument which is the Customer Satisfaction Questionnaire which is answered online. Descriptive statistics namely frequency, percentage, mean and standard deviation were used to report the findings of this study. Overall, the findings show that the percentage of satisfaction is high for all aspects above 92% of the targeted value. Aspects of Teaching and Learning (mean = 4.54, S.P = 0.56). Problem Solving (mean = 4.35, S.P = 0.61), Communication (mean = 4.56, S.P = 0.55), Information Management (mean = 4.42, S.P = 0.61) and Lifelong Learning (mean = 4.47, S.P = 0.60). The implication of this study is that New Teachers produced by IPG KPI through the Bachelor of Teaching (ISMP) program are able to meet the needs and requirements of services in schools with quality services and can improve the quality of teacher professionalism in schools.

Keywords: Customer satisfaction, new teachers, primary schools, undergraduate teaching program (PISMP), educator's institution

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan iaitu pentadbir sekolah terhadap guru baharu keluaran IPG Kampus Pendidikan Islam yang telah mengajar selama 12 bulan di sekolah-sekolah rendah di seluruh Malaysia. Kajian ini berbentuk tinjauan yang memfokuskan kepada lima aspek iaitu pengajaran dan pembelajaran (PdP), penyelesaian masalah, komunikasi, pengurusan maklumat dan pembelajaran sepanjang hayat. Seramai 102 orang Guru Baharu (ambilan Jun 2015) yang telah dinilai oleh pentadbir sekolah selaku pelanggan IPG. Kajian ini berbentuk kuantitatif dan menggunakan instrumen i-SSKP iaitu Soal Selidik Kepuasan Pelanggan yang dijawab secara dalam talian. Statistik deskriptif iaitu kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai digunakan untuk melaporkan dapatan kajian ini. Dapatan keseluruhan, dapatan menunjukkan nilai peratus kepuasan adalah tinggi bagi semua aspek melebihi 92% nilai yang disasarkan. Aspek Pengajaran dan Pembelajaran (min=4.54, S.P=0.56). Penyelesaian Masalah (min=4.35, S.P=0.61), Komunikasi (min=4.56, S.P=0.55), Pengurusan Maklumat (min=4.42, S.P=0.61) dan Pembelajaran Sepanjang Hayat (min=4.47, S.P=0.60). Implikasi kajian ini ialah Guru Baharu yang dihasilkan oleh IPG KPI melalui program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (ISMP) berupaya memenuhi kehendak dan keperluan perkhidmatan di sekolah dengan perkhidmatan yang berkualiti dan dapat meningkatkan mutu profesionalisme guru di sekolah.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, guru baharu, sekolah rendah, program sarjana muda perguruan (PISMP), Institut Pendidikan Guru

PENGENALAN

Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (PISMP) Institut Pendidikan Guru (IPG) menyediakan kurikulum yang menepati piawaian yang telah ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia atau Malaysian Qualifications Agency (MQA) untuk melahirkan Guru Baharu yang berkualiti, terlatih dan kompeten selaras dengan kehendak organisasi serta dapat memenuhi kepuasan pelanggan (IPGM 2014). Mengikut pensijilan ISO 21001: 2018 Educational Organizations Management System (EOMS), pencapaian objektif kualiti adalah berdasarkan kepada nilai 92% kepuasan pelanggan, manakala nilai kurang daripada 92% kepuasan dianggap tidak mencapai objektif kualiti. Justeru, penilaian pentadbir sekolah terhadap guru baharu lepasan IPG kampus Pendidikan Islam adalah membantu proses penambahbaikan keseluruhan program PISMP IPG di seluruh kampus di Malaysia termasuk IPG kampus Pendidikan Islam untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pendidikan keguruan di IPG selaras dengan Kerangka Kelayakan Malaysia (MQF).

PERMASALAHAN KAJIAN

Kepuasan pelanggan berkait rapat dengan kualiti perkhidmatan yang diterima daripada sektor-sektor tertentu. Bagi sektor pendidikan, pelajar adalah penerima perkhidmatan berbentuk pengajaran dan pembelajaran daripada guru baharu yang ditempatkan di sekolah. Proses pembangunan kompetensi yang berkualiti seseorang guru tentunya berkait rapat dengan pembangunan kualiti guru baharu yang telah memberi perkhidmatan di sekolah-sekolah dan telah diselia dan dicerap dalam pelbagai aspek oleh pentadbir sekolah.

Kepuasan pelanggan dalam kajian ini ditakrifkan sebagai nilai peratus kepuasan dan tahap kepuasan pelanggan dalam kalangan pentadbir sekolah terhadap kualiti Guru Baharu lulusan PISMP IPG. Lima aspek yang dinilai oleh pentadbir adalah (a) Pengajaran dan Pembelajaran (PdP), (b) Penyelesaian Masalah, (c) Komunikasi, (d) Pengurusan Maklumat, dan (e) Pembelajaran Sepanjang Hayat. Lima (5) aspek tersebut merupakan antara elemen yang terkandung dalam Objektif Pendidikan Program (PEO) bagi PISMP untuk melahirkan graduan IPG yang memiliki pengetahuan dan kemahiran praktikal dalam bidang keguruan selaras dengan kehendak organisasi dan pelanggan. Vo et al., (2018) menyatakan bahawa dalam usaha menyediakan produk modal insan, institusi pendidikan harus menyediakan perkhidmatan pendidikan yang benar-benar berkualiti kepada pelajar. Para pelajar mengharapkan satu pembelajaran menyeronokan serta proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti.

Namun apa yang berlaku menerusi kajian yang berterusan sejak tahun 2017 sehingga sekarang daripada pelbagai institusi dan penyelidik menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan daripada perspektif pentadbir sekolah masih boleh diperbincangkan terutamanya daripada aspek PdP, penyelesaian masalah, komunikasi, pengurusan maklumat dan pembelajaran sepanjang hayat. (Nur Azreen Ismael. 2017, Abdul Mutalib et al. 2018, Mohamad Zuber et al 2019, Mazni Muhammad et al.2019). Justeru, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji kepuasan pelanggan dalam kalangan pentadbir sekolah rendah terhadap kualiti Guru Baharu lulusan PISMP IPG Kampus Pendidikan Islam (ambilan Jun 2015).

OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti tahap guru baharu dalam aspek pengajaran dan pembelajaran.
2. Mengenalpasti tahap guru baharu dalam aspek penyelesaian masalah

3. Mengenalpasti tahap guru baharu dalam aspek komunikasi
4. Mengenalpasti tahap guru baharu dalam aspek pengurusan maklumat
5. Mengenalpasti tahap guru baharu dalam aspek pembelajaran sepanjang hayat.

SOALAN KAJIAN

1. Apakah tahap guru baharu dalam aspek pengajaran dan pembelajaran?
2. Apakah tahap guru baharu dalam aspek penyelesaian masalah?
3. Apakah tahap guru baharu dalam aspek komunikasi?
4. Apakah tahap guru baharu dalam aspek pengurusan maklumat?
5. Apakah tahap guru baharu dalam aspek pembelajaran sepanjang hayat?

METODOLOGI

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan reka bentuk tinjauan hirisan rentas (*cross sectional*). Kajian tinjauan jenis ini dilakukan dengan mengumpul data daripada sampel yang dapat mewakili populasi pada satu-satu masa tertentu (Cresswell, 2012). Data yang dikumpul adalah berbentuk data kuantitatif dengan menggunakan soal selidik yang diedarkan secara dalam talian. Seramai 102 orang Guru Baharu lulusan PISMP IPG Kampus Pendidikan Islam (IPG KPI)ambilan Jun 2015 yang berjaya ditempatkan ke sekolah mulai 1 November 2019 hingga 31 Mei 2020 telah dinilai oleh 102 orang pentadbir sekolah selaku pelanggan IPG.

Instrumen Kajian

Kajian Maklum Balas Kepuasan Pelanggan telah menggunakan instrumen Soal Selidik Kepuasan Pelanggan (i-SSKP). Soal selidik dibina dengan menggunakan tiga pendekatan iaitu aneka pilihan, skala Likert lima (5) mata, dan soalan subjektif terbuka. Soal selidik dibina dengan menggunakan ayat yang pendek, ringkas, mudah difahami, tidak mengelirukan dan dibina bertujuan untuk mewakili dengan tepat konsep yang ingin diukur (Chua Yan Piaw, 2014). Format instrumen soal selidik untuk kajian ini adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Format i-SSKP

BAHAGIAN	NO. ITEM	PERKARA	JENIS ITEM	BIL ITEM
A	A1-A2	Maklumat Guru Baharu	Aneka Pilihan	2
B	B1-B2	Maklumat Pentadbir	Aneka Pilihan	2
C1	C1(a)-C1(n)	Penilaian pentadbir terhadap Guru Baharu dari aspek PdP	Skala Likert 5 poin	14
C2	C2(a)-C2(e)	Penilaian pentadbir terhadap Guru Baharu dari aspek Penyelesaian Masalah	Skala Likert 5 poin	5
C3	C3(a)-C3(i)	Penilaian pentadbir terhadap Guru Baharu dari aspek Komunikasi	Skala Likert 5 poin	9
C4	C4(a)-C4(e)	Penilaian pentadbir terhadap Guru Baharu dari aspek Pengurusan Maklumat	Skala Likert 5 poin	5

C5	C5(a)-C5(e)	Penilaian pentadbir terhadap Guru Baharu dari aspek Pembelajaran Sepanjang Hayat	Skala Likert 5 poin	5
-----------	-------------	--	---------------------	---

Kesahan dan Kebolehpercayaan

Dalam kajian ini, soal selidik yang digunakan diuji kesahan melalui kesahan kandungan dengan merujuk empat (4) orang yang pakar. Segala komen dan teguran yang diterima daripada pakar ini diambil kira dan diguna pakai bagi memantapkan lagi maksud, bahasa dan kandungan soal selidik yang digunakan. Kebolehpercayaan instrumen kajian merujuk kepada kestabilan dan ketekalan dalaman soal selidik (Cresswell, 2012). Kebolehpercayaan kajian adalah penting kerana ralat pengukuran dapat dikurangkan dan hubungan antara item atau pemboleh ubah dapat diukur dengan tepat. Bagi mengukur ketekalan dalaman sesuatu konstruk, nilai Cronbach Alpha sering kali dirujuk (Cronbach & Shavelson, 2004). Sehubungan itu, dalam kajian rintis, data telah dikumpulkan dan diukur tahap kebolehpercayaannya menggunakan Ujian Statistik Cronbach Alpha dalam perisian IBM SPSS. Pallant (2013) menyatakan nilai Cronbach Alfa yang melebihi 0.60 sering kali digunakan dalam mengukur indeks kebolehpercayaan sesuatu instrumen kajian. Jadual 2 menunjukkan nilai Alpha (α) bagi ujian kebolehpercayaan bagi item mengikut pecahan konstruk.

Jadual 2: Kebolehpercayaan Instrumen i-SSKP

KONSTRUK	ITEM	BILANGAN ITEM	NILAI ALPHA
PdP	C1(a)-C1(n)	14	$\alpha = .829$
Penyelesaian Masalah	C2(a)-C2(e)	5	$\alpha = .875$
Komunikasi	C3(a)-C3(i)	9	$\alpha = .848$
Pengurusan Maklumat	C4(a)-C4(e)	5	$\alpha = .802$
Pembelajaran Sepanjang Hayat	C5(a)-C5(e)	5	$\alpha = .826$

Jadual 2 menunjukkan nilai kebolehpercayaan alpha (α) adalah tinggi iaitu antara 0.802 hingga 0.875. Ini bermaksud semua item menepati nilai minimum melebihi 0.60 iaitu pada tahap boleh diterima (*acceptable reliability*).

Penganalisan Data

Bagi analisis tahap pengukuran, skor min diukur berdasarkan Jadual 3 pengukuran skor min dan Interpretasi oleh Jamil Ahmad (2002). Jadual ini berdasarkan kepada tiga tahap pengukuran skor min. Interpretasi skor min tersebut digunakan untuk menentukan tahap kepuasan berdasarkan penilaian pentadbir ke atas Guru Baharu.

Jadual 3: Jadual Interpretasi Skor Min (Jamil Ahmad, 2002)

SKOR MIN	INTERPRETASI SKOR MIN
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.66	Sederhana
3.67 – 5.00	Tinggi

DAPATAN KAJIAN

Demografi Guru Baharu

(a) *Jantina*

Jadual 4 menunjukkan jantina Guru Baharu yang dinilai oleh pentadbir.

Jadual 4: Jantina Guru Baharu

JANTINA	BILANGAN	PERATUS (%)
Lelaki	35	34.3
Perempuan	67	65.7
Jumlah	102	100

Berdasarkan Jadual 4, dapatan menunjukkan bahawa seramai 102 orang Guru Baharu telah dinilai oleh pentadbir sekolah sebagai pelanggan luaran. Dari jumlah ini, sebanyak 35 orang (34.3%) adalah guru lelaki dan 67 orang (65.7%) adalah guru perempuan.

(b) *Bidang Pengkhususan*

Jadual 5 menunjukkan bidang pengkhususan major dan minor Guru Baharu semasa mengikuti pengajian di IPG.

Jadual 5: Bidang Pengkhususan Teras dan Minor Guru Baharu Semasa di IPG

BIDANG TERAS	BILANGAN	PERATUS	BIDANG MINOR	BILANGAN	PERATUS
Bahasa Arab	57	55.9	Pendidikan Agama Islam	57	55.9
Pendidikan Agama Islam	30	29.4	Bahasa Arab	30	29.4
Pendidikan Awal Kanak-kanak	15	14.7	Muzik	4	3.9
			P. Jasmani	11	10.8
Jumlah	102	100		102	100

Berdasarkan Jadual 5 dapatan menunjukkan bahawa bidang pengkhususan Teras bagi Guru Baharu IPG KPI ialah Bahasa Arab, Pendidikan Agama Islam dan Pendidikan Awal Kanak-kanak. Manakala bidang minor Guru Baharu ialah Pendidikan Agama Islam, Bahasa Arab, Muzik dan Pendidikan Jasmani. Dapatan juga menunjukkan 57 orang (55.9%) Guru Baharu dari bidang Bahasa Arab, 30 orang (29.4%) dari bidang Pendidikan Agama Islam dan 15 orang (14.7%) Guru Baharu dari bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak. Dari bidang Bahasa Arab, sebanyak 57 orang (55.9%) mengambil minor Pendidikan Agama Islam, bidang Pendidikan Agama Islam sebanyak 30 orang (29.4%) mengambil minor Bahasa Arab, 11 orang (10.8%) Guru Baharu Pendidikan Awal Kanak-kanak mengambil minor Pendidikan Jasmani dan 4 orang (3.9%) Guru Baharu Pendidikan Awal Kanak-kanak mengambil minor Muzik.

Pengajaran dan Pembelajaran (PdP)

Dapatan kajian yang diperoleh telah digunakan untuk menjawab objektif kajian pertama iaitu tahap pengajaran dan pembelajaran (PdP).

Jadual 6: Peratus Kepuasan dan Nilai Min bagi Aspek PdP

BIL	ITEM	PERATUS (%) KEPUASAN	MIN	S.P	TAHAP
1	menyediakan RPH yang mengandungi objektif yang boleh diukur	100	4.67	0.51	Tinggi
2	merancang PdP berdasarkan Dokumen Standard Kurikulum dan Pentaksiran (DSKP)	100	4.73	0.47	Tinggi
3	menyediakan Alat Bantu Mengajar (ABM)/ Bahan Bantu Mengajar (BBM)/ Bahan Bantu Belajar (BBB)	100	4.41	0.62	Tinggi
4	mengelola isi pelajaran/ skop pembelajaran yang dirancang	100	4.57	0.51	Tinggi
5	menguruskan masa selaras dengan aktiviti pembelajaran	100	4.58	0.53	Tinggi
6	memberikan murid peluang untuk penyertaan aktif ketika PdP	100	4.62	0.54	Tinggi
7	mewujudkan persekitaran pembelajaran yang kondusif <i>(Contoh: hubungan harmoni dengan murid/ keceriaan kelas)</i>	100	4.54	0.61	Tinggi
8	mengawal suasana pembelajaran <i>(Contoh: mengawasi komunikasi dan tingkah laku murid ketika aktiviti PdP)</i>	100	4.54	0.55	Tinggi
9	memberikan murid bimbingan yang bersesuaian dengan aras keupayaan mereka <i>(Contoh: tunjuk ajar/ tunjuk cara/ panduan menguasai kemahiran)</i>	100	4.58	0.53	Tinggi
10	memberikan murid dorongan untuk meningkatkan motivasi dan kemahiran insaniah <i>(Contoh: memberi pujian/ galakan dan merangsang pemikiran kreatif)</i>	100	4.54	0.57	Tinggi
11	melaksanakan pentaksiran yang bersesuaian dengan tahap kecekapan murid	100	4.47	0.57	Tinggi
12	menilai kemajuan murid berdasarkan gerak kerja/ latihan/ tugas yang diberikan	100	4.47	0.54	Tinggi
13	menyediakan bahan pengajaran digital	100	4.41	0.62	Tinggi
14	mengendalikan pengajaran dalam talian	99	4.48	0.62	Tinggi
	KESELURUHAN	100	4.54	0.56	Tinggi

Jadual 6 menunjukkan tahap kepuasan bagi semua item aspek PdP adalah pada tahap tinggi dan telah mencapai nilai kepuasan melebihi 92%. Item yang mempunyai nilai min yang paling tinggi ialah merancang PdP berdasarkan Dokumen Standard Kurikulum dan Pentaksiran (DSKP) (min=4.73 dan sp=0.47). Manakala item yang mempunyai nilai min yang paling rendah ialah menyediakan Alat Bantu Mengajar (ABM)/Bahan Bantu Mengajar (BBM)/ Bahan Bantu Belajar (BBB) dan menyediakan bahan pengajaran digital (min=4.41 dan sp=0.62). Secara keseluruhannya

menunjukkan bahawa tahap kepuasan bagi aspek PdP dari perspektif pentadbir sebagai pelanggan luaran terhadap Guru Baharu berada pada tahap tinggi (min=4.54 dan sp=0.56). Manakala peratusan kepuasan bagi kontsruk Pengajaran dan Pembelajaran adalah 100%.

Penyelesaian Masalah

Dapatan kajian yang diperoleh telah digunakan untuk menjawab objektif kajian kedua iaitu tahap penyelesaian masalah.

Jadual 7: Peratus Kepuasan Dan Nilai Min Bagi Aspek Penyelesaian Masalah

BIL	ITEM	PERATUS (%) KEPUASAN	MIN	S.P	TAHAP
1	mengenal pasti punca berlakunya sesuatu masalah	100	4.29	0.60	Tinggi
2	menghadapi masalah dengan tenang	100	4.46	0.55	Tinggi
3	menyelesaikan masalah secara profesional	100	4.46	0.57	Tinggi
4	merancang strategi penyelesaian masalah	100	4.20	0.63	Tinggi
5	menyelesaikan masalah dengan segera	100	4.35	0.68	Tinggi
	KESELURUHAN	100	4.35	0.61	Tinggi

Jadual 7 menunjukkan tahap kepuasan bagi semua item aspek Penyelesaian Masalah adalah tinggi dan telah mencapai nilai kepuasan melebihi 92%. Item yang mempunyai nilai min yang paling tinggi ialah menghadapi masalah dengan tenang (min = 4.46 dan sp = 0.55) dan menyelesaikan masalah secara profesional (min = 4.46 dan sp = 0.57). Manakala item yang mempunyai nilai min yang paling rendah ialah merancang strategi penyelesaian masalah (min = 4.20 dan sp = 0.63). Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa tahap kepuasan bagi aspek penyelesaian masalah dari perspektif pentadbir sebagai pelanggan luaran terhadap Guru Baharu berada pada tahap tinggi (min = 4.35 dan sp = 0.61). Manakala peratusan kepuasan bagi kontsruk Penyelesaian Masalah adalah 100%.

Komunikasi

Dapatan kajian yang diperoleh telah digunakan untuk menjawab objektif kajian ketiga iaitu tahap komunikasi.

Jadual 8: Peratus Kepuasan Dan Nilai Min Bagi Aspek Komunikasi

BIL	ITEM	PERATUS (%) KEPUASAN	MIN	S.P	TAHAP
1	menyampaikan idea dengan jelas dan mudah difahami	100	4.53	0.57	Tinggi
2	menghormati warga sekolah dari pelbagai latar belakang (<i>Contoh: gender, agama dan etnik</i>)	100	4.81	0.41	Tinggi
3	bertoleransi semasa berkomunikasi dengan warga sekolah	100	4.76	0.45	Tinggi
4	menyampaikan pandangan secara jelas melalui penulisan	99	4.29	0.68	Tinggi
5	memahami makna tersirat dalam komunikasi	100	4.34	0.62	Tinggi

6	menyampaikan idea secara dalam talian dengan menggunakan pelantar digital yang sesuai	100	4.52	0.59	Tinggi
7	berkomunikasi secara beretika	100	4.78	0.43	Tinggi
8	berfikiran terbuka dengan pelbagai pandangan	100	4.70	0.51	Tinggi
9	memimpin perbincangan dalam kumpulan	100	4.30	0.64	Tinggi
Keseluruhan		100	4.56	0.55	Tinggi

Jadual 8 menunjukkan tahap kepuasan bagi semua item aspek Komunikasi adalah tinggi dan telah mencapai nilai kepuasan melebihi 92%. Item yang mempunyai nilai min yang paling tinggi ialah menghormati warga sekolah dari pelbagai latar belakang (Contoh: gender, agama dan etnik) (min=4.81 dan sp=0.41). Manakala item yang mempunyai nilai min yang paling rendah ialah menyampaikan pandangan secara jelas melalui penulisan (min=4.29 dan sp=0.68). Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa tahap kepuasan bagi aspek komunikasi dari perspektif pentadbir sebagai pelanggan luaran terhadap Guru Baharu berada pada tahap tinggi (min=4.56 dan sp=0.55). Manakala peratusan kepuasan bagi kontsruk komunikasi adalah 100%.

Pengurusan Maklumat

Dapatan kajian yang diperoleh telah digunakan untuk menjawab objektif kajian keempat iaitu tahap pengurusan maklumat.

Jadual 9: Peratus Kepuasan Dan Nilai Min Bagi Aspek Pengurusan Maklumat

BIL	ITEM	PERATUS (%) KEPUASAN	MIN	S.P	TAHAP
1	mengenal pasti maklumat dari pelbagai sumber	100	4.53	0.62	Tinggi
2	mendapatkan maklumat dari sumber yang sahih	100	4.57	0.55	Tinggi
3	merumuskan maklumat dalam bentuk yang mudah difahami	100	4.47	0.62	Tinggi
4	mempersembahkan maklumat secara inovatif	100	4.25	0.65	Tinggi
5	menganalisis data untuk mempersembahkan maklumat	100	4.28	0.60	Tinggi
Keseluruhan		100	4.42	0.61	Tinggi

Jadual 9 menunjukkan tahap kepuasan bagi semua item aspek Pengurusan Maklumat adalah tinggi dan telah mencapai nilai kepuasan melebihi 92%. Item yang mempunyai nilai min yang paling tinggi ialah mendapatkan maklumat dari sumber yang sahih (min=4.57 dan sp=0.55). Manakala item yang mempunyai nilai min yang paling rendah ialah mempersembahkan maklumat secara inovatif (min=4.25 dan sp=0.65). Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa tahap kepuasan bagi aspek komunikasi dari perspektif pentadbir sebagai pelanggan luaran terhadap Guru Baharu berada pada tahap tinggi (min=4.42 dan sp=0.61). Manakala peratusan kepuasan bagi kontsruk pengurusan maklumat adalah 100%.

Pembelajaran Sepanjang Hayat

Dapatan kajian yang diperoleh telah digunakan untuk menjawab objektif kajian kelima iaitu tahap pengurusan maklumat

Jadual 10: Peratus Kepuasan Dan Nilai Min Bagi Aspek Pembelajaran Sepanjang Hayat

BIL	ITEM	PERATUS (%) KEPUASAN	MIN	S.P.	TAHAP
1	berkongsi ilmu yang melibatkan pengetahuan, kemahiran dan nilai dengan rakan guru	100	4.60	0.53	Tinggi
2	meningkatkan kompetensi sendiri dengan menghadiri program pembangunan profesionalisme	100	4.60	0.53	Tinggi
3	menghadiri program pembangunan kompetensi secara sukarela	100	4.45	0.67	Tinggi
4	meluaskan kemahiran profesional melalui kerjasama dengan pelbagai pihak (<i>Contoh: aktiviti jalinan dan jaringan</i>)	99	4.19	0.68	Tinggi
5	memperolehi pelbagai kemahiran baharu melalui pelbagai sumber	100	4.51	0.56	Tinggi
	KESELURUHAN	100	4.47	0.60	Tinggi

Jadual 10 menunjukkan tahap kepuasan bagi semua item aspek Pembelajaran Sepanjang Hayat adalah tinggi dan telah mencapai nilai kepuasan melebihi 92%. Dua item yang mempunyai nilai min yang paling tinggi ialah berkongsi ilmu yang melibatkan pengetahuan, kemahiran dan nilai dengan rakan guru dan meningkatkan kompetensi sendiri dengan menghadiri program pembangunan profesionalisme (min=4.60 dan sp=0.53). Manakala item yang mempunyai nilai min yang paling rendah ialah meluaskan kemahiran profesional melalui kerjasama dengan pelbagai pihak (contoh: aktiviti jalinan dan jaringan) (min=4.19 dan sp=0.68). Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa tahap kepuasan bagi aspek pembelajaran sepanjang hayat dari perspektif pentadbir sebagai pelanggan luaran terhadap Guru Baharu berada pada tahap tinggi (min=4.47 dan sp=0.60). Manakala peratusan kepuasan bagi kontsruk pembelajaran sepanjang hayat adalah 100%.

PERBINCANGAN

Berdasarkan kajian menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap aspek PdP adalah tinggi. Semua domain yang terdapat dalam penilaian tahap PdP ini berada pada tahap tinggi. Hal ini menunjukkan bahawa Guru Baharu IPG KPI mempunyai konsepsi yang jelas dan konsep yang kukuh dalam perancangan dan pelaksanaan pembelajaran dan pemudahcaraan di sekolah. Guru Baharu mampu merancang kaedah dan teknik terkini dalam usaha menghasilkan PdP yang berkualiti dan bermakna sesuai dengan situasi semasa dalam dunia pendidikan. Ini sejajar dapatan Noorafini Kassim et al. (2017), pengajaran guru memberi pengaruh yang besar untuk memperkasakan pencapaian dalam kalangan pelajar. Sementara Poon (2019), menyatakan bahawa prestasi pengajaran melibatkan aktiviti pendidikan serta bahan-bahan kursus merupakan faktor utama kepada kepuasan pelajar.

Dapatan kajian mengenai tahap kepuasan pelanggan terhadap aspek penyelesaian masalah pula menunjukkan bahawa secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan terhadap aspek penyelesaian masalah juga adalah tinggi. Hal ini bermakna Guru Baharu lepasan IPG KPI boleh menangani isu pendidikan yang ada di sekolah dengan sangat baik menurut pentadbir. Menurut Leisian dan Tatiana (2015) kemahiran menyelesaikan masalah secara kreatif adalah kemahiran yang diperlukan pelajar selain bidang akademik agar lebih berjaya dan cemerlang. Guru Baharu juga dikatakan sangat proaktif, rajin dan berkarisma dalam menjalankan tugas dan menyelesaikan apa jua masalah yang timbul. Ini bertepatan kajian Yöyen (2017), penyelesaian masalah adalah satu proses kognitif yang sihat dan rasional, ia memberikan penjelasan yang munasabah untuk menyelesaikan sesuatu masalah.

Tahap kepuasan pelanggan terhadap aspek komunikasi berada pada tahap tinggi dalam kajian ini. Secara terperinci menunjukkan bahawa perspektif pentadbir terhadap aspek komunikasi Guru Baharu berada pada tahap tinggi. Hal ini digambarkan dengan pentadbir mengatakan bahawa Guru Baharu lepasan IPG KPI mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik serta boleh berkomunikasi dengan semua warga sekolah. Nahar, Safar dan Razak (2020) yang menyatakan interaksi antara pelajar dan bahan yang digunakan mampu mewujudkan kemahiran komunikasi. Malah Guru baharu IPG KPI juga mempunyai gaya komunikasi yang berkesan dan mampu mengetuai sesuatu acara tanpa teks dan ad hoc.

Kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap dapatan kajian dsripada aspek pengurusan maklumat juga berada pada tahap tinggi. Hal ini bermakna Guru Baharu lepasan IPG KPI mampu mengurus maklumat berkaitan PdP mahupun maklumat pentadbiran dengan sangat baik. Dapatan ini menunjukkan bahawa maklumat boleh disebarkan dengan kadar yang lebih cepat dan mampu merentasi saluran hierarki formal organisasi (Ewing, Men & O'Neil, 2019; Mustaffa et al. 2018). Malah Guru Baharu lulusan IPG KPI juga mampu berkongsi pelbagai sumber ilmu dan kemahiran yang boleh diterokai bersama oleh rakan guru yang lain. Malah Guru Baharu IPG KPI dikatakan mahir, kreatif dalam mengurus maklumat ICT serta data sekolah dan mampu mendokumentasikan maklumat secara teliti dan profesional.

Dapatan juga menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap aspek pembelajaran sepanjang hayat berada pada tahap tinggi. Hal ini bermakna Guru Baharu lepasan IPG KPI mempunyai minat yang mendalam bagi meningkatkan pengetahuan dan sentiasa berusaha untuk cemerlang dalam PdP. Lebih-lebih lagi, ia adalah proses pembelajaran kepada individu yang ingin memperoleh kemahiran dan pengetahuan baharu selaras dengan kehidupan dan menyesuaikan persekitaran yang lebih baik di mana pelajar perlu fokus dan mempunyai kemahiran yang tinggi dalam pengetahuan tertentu (Ismail, Yusoff, et al. 2015).

Terdapat beberapa cadangan untuk penambahbaikan latihan perguruan di IPG. Diantara cadangan ialah perlu peningkatan kemahiran TMK agar Guru Baharu berkeupayaan untuk mengadaptasi cabaran dunia VUCA terutama penguasaan DSKP untuk diselaraskan dengan PdPR. Begitu juga ilmu coaching-mentoring perlu dibekalkan agar Guru Baharu dapat mengaplikasikan pelbagai strategi penyelesaian masalah di organisasi pendidikan (sekolah). Disamping itu juga kemahiran insaniah terutama aspek komunikasi perlu ditingkatkan pendedahannya kepada Guru Baharu agar mereka tahu menyampaikan maklumat kepada ibu bapa menggunakan laras bahasa yang sesuai. Manakala kemahiran pengurusan maklumat perlu lebih diberi tumpuan agar Guru Baharu lebih cepat bertindak dan kreatif disamping pendedahan tentang kepentingan pembelajaran

sepanjang hayat agar Guru Baharu bersedia menambah ilmu dan pengetahuan baharu khususnya dalam bidang pendidikan.

PENUTUP

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan bagi lima (5) aspek utama iaitu PdP, Penyelesaian Masalah, Komunikasi, Pengurusan Maklumat dan Pembelajaran Sepanjang Hayat secara keseluruhan adalah tinggi. Nilai kepuasan 100% dan melepasi tahap minima 92% telah mencapai tahap standard kualiti pensijilan ISO 21001:2018 Educational Organisations Management System (EOMS). Dapatan yang diperoleh daripada pelanggan juga mendapati Guru Baharu yang dihasilkan oleh IPG KPI melalui program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (ISMP) berupaya memenuhi kehendak dan keperluan perkhidmatan di sekolah. Implikasi daripada pencapaian tahap kepuasan yang tinggi ini mampu memberikan bidang perkhidmatan pendidikan sumber guru yang berkualiti dan sentiasa berusaha untuk meningkatkan serta menambahbaik kualiti diri.

RUJUKAN

- Abdul Mutalib Mohamed Azim, Nurulhayah Muhamad, & Mohd Fahimi Sofian. (2018). *Kesan faktor kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelajar*. Kolej Universiti Islam Melaka.
- Buku Panduan Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan Kepujian (2014). Institut Pendidikan Guru Malaysia Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Chua, Y. P. (2014). *Asas statistik penyelidikan buku 2: Asas statistik penyelidikan (Edisi Ketiga)*. Shah Alam Selangor: Mc Graw Hill Education.
- Cresswell, J. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Qualitative and Quantitative Research (4th Ed.)*. Boston: Pearson Education Inc.
- Cronbach, L.J. and Shavelson, R.J. (2004) *My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures*. Educational and Psychological Measurement, 64, 391-418.
- Ewing, M., Men, L. R., & O'Neil, J. (2019) *Using social media to engage employees: Insights from internal communication managers*. International Journal of Strategic Communication, 13(2), 110-132, DOI: 10.1080/1553118X.2019.1575830.
- Ismail, S., Yusoff, M. F., Abd Majid, M., Ahmad, S., & Abu Bakar, S. (2015). *Pendidikan dewasa: kajian di Masjid al-Azhar KUIS*. International Conference on Masjid, Zakat and Waqf (IMAF 2015). Shah Alam, Selangor, Malaysia.
- Jamil Ahmad (2002). *Pemupukan budaya penyelidikan di kalangan guru sekolah: satu penilaian*. Tesis Kedoktoran, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Leisian, S., & Tatiana, P. (2015). *Training Program on Creative Program at Russian Universities*. Procedia- Social and Behavioral Science, 191, 2710-2715.
- 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 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>.

- Mustaffa, C.S. & Che Noh, C. H., Hassan, A. B., & Bahtiar, M. (2018). *Understanding the usage of whatsapp among Malaysian employees through the lens of social influence theory*. International Journal of Engineering & Technology, 7, 1039. 10.14419/ijet.v7i4.38.27635.
- Nahar, N., Safar, J. & Razak, Z. A. (2020). *Strategi pemusatan bahan dalam pengajaran jawi guru Pendidikan Islam seolah rendah: satu kajian kes*. Jurnal Teknikal dan Sains Sosial. 9(1): 1-15.
- 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>.
- Nur Azreen Ismael. (2017). *Faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap Program Pengurusan Aset dan Fasiliti*. Universiti Teknologi Malaysia
- Pallant, J. (2013). *SPSS A step by step guide to data analysis using IBM SPSS Survival Manual (5th Ed.)*. New York: Mc Graw Hill.
- 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.
- 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.
- Yöyen, E. G., Azakli, A., Rıdvan, Ü. N. E. Y., & Demirci, O. O. (2017). *Ergenlerin kişilik özelliklerinin problem çözme becerisi üzerine etkisi*. Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi, 1(1), 75-93.