

KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN DI PUSAT SUMBER IPG KAMPUS BATU LINTANG

Agatha Francis Umbit
Unit Pusat Sumber

ABSTRAK

Perkhidmatan dan kemudahan yang berkualiti dalam sesuatu organisasi akan dapat memenuhi keperluan dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Dalam menyediakan perkhidmatan berkualiti, beberapa faktor penting perlu diambilkira supaya dapat memberikan perkhidmatan pada tahap kepuasan pelanggan yang memuaskan atau cemerlang. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Pusat Sumber IPG KBL. Populasi kajian adalah semua pelajar IPG KBL manakala persampelannya adalah berdasarkan pemilihan secara rawak. Seramai 172 orang pelajar telah terlibat dalam kajian ini. Instrumen kajian yang digunakan ialah soal selidik yang mengandungi 27 item. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar memberikan maklum balas pada tahap kepuasan yang tinggi kepada layanan staf dalam memberikan perkhidmatan, kemudahan "Book Drop", sistem pinjaman dan pemulangan serta perkhidmatan fotostat berkad. Manakala dapatan kajian terhadap kemudahan komputer, mesin cetak, WEBOPAC, perkhidmatan percetakan, perkhidmatan 'binding' dan loker berkunci menunjukkan pada tahap kepuasan yang sederhana. Pandangan dan cadangan penambahbaikan pelajar tentang koleksi, perkhidmatan dan kemudahan fizikal di Pusat Sumber disertakan.

Kata kunci: *Pusat Sumber, kepuasan pengguna, perkhidmatan, kemudahan, institut pendidikan guru*

ABSTRACT

Quality services and facilities within an organization will be able to meet the needs of customers and provide customer satisfaction. In providing quality services, a number of important factors should be considered so that the services provided are at a satisfactory or excellent level according to the customer. This study aimed to investigate students' level of satisfaction with facilities and services provided at the Resource Centre of IPG KBL. The population of the study was all students of IPG KBL and random sampling was used to select respondents for the study. A total of 172 students participated in this study. The instrument used was a 27-item questionnaire. The findings indicate that students had high level of satisfaction with the services provided by the resource center staff, the "Book Drop", the system of borrowing and returning books and card-photocopying services. Meanwhile, students were moderately satisfied with facilities such as computers, printers, WebOPAC, lockers, and printing services. Students' views and suggestions for improvement regarding the collection of books, services and facilities are included.

Keywords: *Resource Center, customer satisfaction, services, facilities, teacher education institute*

PENGENALAN

Pada dasarnya, pusat sumber merupakan suatu tempat yang menyediakan pelbagai maklumat dan bahan bacaan yang boleh dipinjam, dibaca serta membantu dalam meningkatkan pengajaran dan pembelajaran pelajar. Namun begitu, kemunculan maklumat digital yang pesat memerlukan pusat sumber memikirkan strategi pengurusan maklumat serta perkhidmatan dan kemudahan yang berlainan. Teknologi maklumat dan komunikasi sentiasa berubah dan berkembang dengan pantas dan pusat sumber tidak terlepas dari arus perubahan teknologi ini. Oleh itu, pusat sumber perlu sentiasa mengemaskini maklumat, koleksi, perkhidmatan dan kemudahannya agar dapat memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan khususnya pelajar dan warga institut amnya.

Sesuatu perkhidmatan dan kemudahan yang baharu dan berkualiti dikatakan memuaskan apabila ianya dapat memberi serta memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan di sini ditariffkan

sebagai suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi (MAMPU, 2009). Bagi sesebuah institusi mahupun organisasi penekanan dan pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, efisien dan efektif (Abd Rahman, 2009). Kedua-dua aspek ini amat penting kerana ia akan menentukan sama ada kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan itu dapat memenuhi kehendak pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu perkhidmatan yang disediakan, maka perkhidmatan tersebut dapat dikatakan tidak efektif, tidak berkualiti dan tidak efisien. Pernyataan ini dapat disokong melalui Model *SERQUAL* yang dibuat oleh Berry, Parasuraman & Zeithaml (1985).

Menurut Schneider and Bowen (1995), sebuah organisasi yang menyediakan perkhidmatan berkualiti seharusnya mempunyai beberapa faktor penting kepuasan pelanggan dalam memberikan perkhidmatan pada tahap yang memuaskan atau cemerlang. Faktor-faktor tersebut merangkumi ketetapan masa, staf yang kompeten dan professionisme, bahan dan kemudahan boleh dilihat serta kewujudan bahan, perkhidmatan serta kemudahan dan faktor ini turut disokong oleh pengkaji lain (Ni Nyoman Yuliarini & Putu Riyasa, 2007).

Di IPG Kampus Batu Lintang, Pusat Sumber sebagai pusat maklumat memainkan peranan yang penting dalam penyediaan perkhidmatan dan kemudahan yang berkualiti kepada penggunanya. Oleh yang demikian, pihak pengurusan akan dapat mengetahui keberkesanan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan adalah melalui kekerapan kunjungan pengguna ke pusat sumber, kajiselidik serta melalui borang maklumbalas pelanggan. Segala pandangan dan cadangan yang diberikan oleh pelajar dapat membantu pihak pengurusan pusat sumber membuat penambahbaikan dari semasa ke semasa.

Latar Belakang Kajian

Pusat Sumber IPG Kampus Batu Lintang (IPG KBL) merupakan nadi ilmu yang amat penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran terutama sekali dalam melahirkan bakal guru yang berkualiti, kompeten dan efektif. Di sinilah, warga Institut dapat mencari bahan serta mengakses maklumat bagi mempertingkatkan ilmu pengetahuan serta kemahiran dalam pelbagai kursus perguruan yang ditawarkan. Bagi mencapai matlamat serta objektifnya, pelbagai langkah telah diambil bagi memastikan Pusat Sumber dapat menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang baik serta dapat memenuhi kehendak dan keperluan pelajar. Usaha sebegini dipercayai dapat memenuhi kepuasan pelajar dan seterusnya membantu menyumbang ke arah peningkatan mutu pendidikan guru di peringkat institut.

Dengan keluasan sebanyak 177 kaki per segi, ia dapat menampung 120 orang pengguna dalam sesuatu masa. Walaupun keluasannya kecil, namun perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di pusat sumber ini dapat membantu pelajar mengakses maklumat, mencari bahan yang diperlukan, membuat rujukan serta melaksanakan aktiviti lain.

Terdapat beberapa kajian berkaitan dengan tahap kepuasan perpustakaan atau pusat sumber telah dijalankan oleh para penyelidik. Berdasarkan kajian tersebut, para penyelidik menyatakan bahawa perkhidmatan dan kemudahan yang baik serta bermutu dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Abd Rahman, 2009; Noraziah et. al, 2007 & 2008; MAMPU, 2009). Oleh itu, penyelidikan ini akan memberi fokus kepada kemudahan dan perkhidmatan yang baharu diperkenalkan pada tahun 2009 dan 2010 serta aspek yang berkaitan dengan staf. Antaranya ialah perkhidmatan WEBOPAC, mesin fotostat layan diri, 'binding', mencetak serta sistem pemulangan dan pinjaman. Bagi kemudahan pula, ia merangkumi 'Book Drop', loker penyimpanan barang berkunci dan peralatan di Bilik OUM. Penyelidikan ini akan mengkaji tahap kepuasan pelajar IPG KBL terhadap perkhidmatan dan kemudahan baharu yang disediakan di Pusat Sumber IPG KBL serta aspek yang berkaitan dengan staf.

Pernyataan Masalah

Memandangkan pusat sumber memainkan peranan penting dalam institut pendidikan guru, maka langkah dan usaha perlu diambil supaya dapat memastikan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan dapat memenuhi keperluan dan kepuasan pelajar. Faktor yang dinyatakan diatas perlu diamalkan supaya dapat memberikan perkhidmatan yang amat memuaskan kepada pelajar.

Kajian ini pernah dibuat oleh penyelidik dari Politeknik Johor dan UTM Skudai, Johor pada tahun 2007, 2008 dan 2009. Namun begitu, kajian ini belum dibuat oleh institut ini. Maka penyelidik mengambil inisiatif untuk membuat kajian ini agar ianya dapat membantu mempertingkatkan perkhidmatan dan kemudahan di Pusat Sumber IPG KBL. Melalui kajian ini, pihak pengurusan pusat sumber dapat mengetahui dan mengkaji sejauhmana tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh institut. Penyelidik mengadakan kajian ini sebagai satu kaedah bagi memberi petunjuk (Noraziah et. al., 2007 & 2008) kepada pihak pengurusan Pusat Sumber IPG KBL tentang tahap kepuasan penggunanya terutama perkhidmatan dan kemudahan yang baharu diperkenalkan serta aspek berkaitan staf dalam memberikan perkhidmatan kepada pelajar. Di antara perkhidmatan dan kemudahan yang ingin dikaji adalah seperti sistem WEBOPAC, mesin fotostat layan diri,

'binding', 'book drop', percetakan, loker penyimpan barang berkunci, sistem pinjaman dan pemulangan serta layanan staf terhadap pelajar.

Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini ialah untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di Pusat Sumber IPG KBL serta layanan staf terhadap pelajar yang mengunjungi pusat sumber.

Soalan Kajian

Secara spesifik, kajian ini bertujuan untuk menjawab lapan persoalan yang dikemukakan seperti:

1. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan 'Book Drop' yang disediakan di pusat sumber?
2. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan locker berkunci yang disediakan di pusat sumber?
3. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap mesin cetak (printer) dan komputer yang disediakan di pusat sumber?
4. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan mesin fotostat layan diri yang disediakan di pusat sumber?
5. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap sistem pinjaman dan pemulangan semasa berurusan di pusat sumber?
6. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan 'binding' yang disediakan di Pusat Sumber?
7. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan WEBOPAC yang disediakan di Pusat Sumber semasa pencarian bahan?
8. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap layanan staf pusat sumber semasa mengunjungi Pusat Sumber?

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini adalah kajian 'deskriptif' yang berbentuk tinjauan dengan melaporkan sebarang maklumat yang diperolehi daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada pelajar yang terdiri daripada pelbagai kumpulan serta mengikuti pelbagai kursus di Institut Pendidikan Guru Kampus Batu Lintang. Sebanyak 200 keping borang soal selidik diedarkan oleh penyelidik kepada pelajar melalui Ketua Kumpulan. Kaedah pemilihan kumpulan adalah secara rawak iaitu berdasarkan kumpulan yang mengunjungi Pusat Sumber. Sebanyak 172 (86%) borang soal selidik dipulangkan kepada penyelidik manakala 28 (14%) borang soal selidik tidak dikembalikan oleh responden.

Kajian ini menggunakan sejenis instrumen yang biasa digunakan iaitu soal selidik serta direka sendiri oleh penyelidik berdasarkan item-item yang disyorkan dalam tinjauan literatur untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan. Bentuk kajian yang digunakan adalah menggunakan kaedah kuantitatif di mana soal selidik ini dibentuk menggunakan Skala Likert yang mengandungi empat aspek berserta dengan 30 item yang terdiri daripada empat bahagian iaitu Bahagian A, B, C dan D. Bahagian A mempunyai tiga soalan yang meninjau tentang latar belakang responden dan Bahagian B pula mengandungi 18 item di mana ianya dikategorikan kepada tiga aspek iaitu layanan staf, kemudahan dan perkhidmatan. Keberkesanan WEBOPAC ditinjau dengan mengguna 9 pernyataan kuantitatif dan Bahagian D memberi peluang kepada responden untuk menyatakan pandangan dan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Pusat Sumber.

Analisis Data

Bagi menganalisis data yang diperolehi daripada responden melalui soal selidik perisian SPSS telah digunakan. Laporan dibuat dalam bentuk peratusan, min dan sisihan piawai. Untuk menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Pusat Sumber IPG KBL, skala ala-Likert 4 mata telah dibahagikan kepada 3 kategori seperti berikut: kategori kurang berkesan untuk julat min 1.00-1.99, kategori berkesan untuk julat min 2.00-2.99, dan kategori amat berkesan untuk julat min 3.00-4.00. Huraian secara deskriptif dibuat juga bagi Bahagian D untuk memberi gambaran tentang pandangan responden terhadap perkhidmatan, kemudahan dan WEBOPAC yang disediakan di Pusat Sumber IPG KBL.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Analisis Tentang Latar Belakang Responden

Kajian ini melibatkan seramai 172 orang responden yang terdiri daripada 111 (64.5%) responden perempuan dan 61 (35.5%) responden lelaki. Responden yang dikaji dipilih secara rawak dari lima kumpulan pelajar yang menggunakan Pusat Sumber sebagai tempat pencarian maklumat serta membuat rujukan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1. Seramai 34.3% daripada reponden ialah responden PPISMP Jun 2010, diikuti dengan responden PPISMP Julai 2009 sebanyak 22.7%, 23.8% responden KLPI (R) Jun 2010, manakala 10.5% ialah responden KDPM Kemas 2008 dan 8.7% ialah responden PISMP 2010.

Jadual 1

Peratusan kumpulan

Kumpulan	Peratus
PPISMP Jun 2010	34.3
KPLI 2010	23.8
PPISMP 2009	22.7
KDPM 2008	10.5
PISMP 2010	8.7
Jumlah	100

Kekerapan Mengunjungi Pusat Sumber

Jadual 2 memperlihatkan seramai 49.1% responden yang Kadang-kadang datang ke Pusat Sumber dan 23.4% selalu mengunjungi Pusat Sumber. Sementara 0.6% tidak pernah mengunjungi Pusat Sumber. Ini menunjukkan bahawa 72.5% mengunjungi Pusat Sumber untuk menggunakan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.

Jadual 2

Kekerapan Mengunjungi Pusat Sumber

Kumpulan	Peratus
Selalu	23.4
Jarang-jarang	9.9
Kadang-kadang	49.1
Sekali sekala	16.4
Tidak pernah	1.2
Jumlah	100

Secara keseluruhan, tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di Pusat Sumber IPG KBL adalah amat berkesan dengan min keseluruhan, 3.39 dan sisihan piawai .36 seperti dipaparkan dalam Jadual 3. Sebanyak 26 item dalam Bahagian B dan C mencapai min dalam kategori amat berkesan (3.00 – 4.00). Hanya 1 item dalam Bahagian C mencapai min dalam kategori berkesan iaitu 2.00 – 2.99

Tahap kepuasan pelajar terhadap layanan staf Pusat Sumber

Jadual 3 memaparkan hasil dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan responden sangat setuju dengan kecekapan staf dalam memberikan perkhidmatan yang mencatat min 3.48 dan diikuti dengan pengetahuan

dalam tugas dengan catatan min 3.47. Nilai keseluruhan min sebanyak 3.44 menunjukkan bahawa semua responden sangat bersetuju bahawa kecekapan, pengetahuan, sikap bertanggungjawab, adil serta mesra amat penting dalam memberikan perkhidmatan yang baik.

Jadual 3

Min dan sisihan piawai bagi tahap kepuasan pelajar terhadap layanan staf Pusat Sumber

Bil	Layanan Staf	Min	Sisihan Piawai
1	Sentiasa cekap dalam memberikan perkhidmatan	3.48	.52
2	Staf mempunyai pengetahuan yang cukup dalam memberikan perkhidmatan	3.47	.54
3	Sentiasa menunjukkan sikap bertanggungjawab untuk membantu pengguna	3.44	.54
4	Adil dalam memberikan perkhidmatan kepada pengguna	3.44	.52
5	Sentiasa mesra semasa memberikan perkhidmatan	3.38	.57
Keseluruhan		3.44	.45

Tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan 'Book Drop', locker berkunci, mesin cetak (printer) dan komputer yang disediakan

Satu lagi objektif kajian ini ialah mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap pelbagai kemudahan dalam Pusat Sumber. Jadual 4 menunjukkan skor min adalah pada tahap baik. Skor min keseluruhan adalah 3.43 dengan skor sisihan piawai adalah 0.42. Item yang tertinggi adalah item 'Book Drop' memudahkan pengguna memulangkan buku/bahan dengan skor min 3.60 dan sisihan piawai adalah 0.52. Manakala item terendah ialah komputer yang disediakan dalam Pusat Pembelajaran OUM (Bilik Cetak) memudahkan pengguna mengakses Internet dengan skor min 3.31 dan sisihan piawaiannya 0.62. Ini menunjukkan bahawa hampir kesemua responden sangat bersetuju dengan penyediaan 'Book Drop' dalam pemulangan bahan tetapi responden kurang setuju dengan komputer yang disediakan di dalam Bilik OUM kerana bilangan komputer adalah tidak banyak dan tidak mencukupi bagi menampung responden yang semakin bertambah.

Jadual 4

Min dan sisihan piawai bagi kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan

Bil	Kemudahan yang disediakan	Min	Sisihan Piawai
1	Book Drop memudahkan pengguna memulangkan buku/bahan	3.60	.52
2	Lokasi Book Drop betul dan sesuai	3.49	.64
3	Panduan yang jelas ditunjuk pada Book Drop memudahkan pemulangan bahan dengan betul dan cepat	3.49	.58
4	Mesin Cetak (Printer) yang disediakan dalam Pusat Pembelajaran OUM (Bilik Cetak) memudahkan pengguna membuat kerja kursus	3.41	.57
5	Locker Berkunci memudahkan pengguna menyimpan barang yang bernilai	3.40	.65
6	Prosedur yang jelas ditunjuk pada locker berkunci.	3.37	.57
7	Waktu kutipan bahan sesuai	3.35	.61
8	Komputer yang disediakan dalam Pusat Pembelajaran OUM (Bilik Cetak) memudahkan pengguna mengakses Internet	3.31	.62
Keseluruhan		3.43	.42

Tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan mesin fotostat layan diri, sistem pinjaman dan pemulangan dan perkhidmatan 'binding'

Bagi aspek perkhidmatan skor min adalah pada tahap baik di mana skor min keseluruhan adalah 3.42 dengan skor sisihan piawai adalah 0.43 seperti yang dinyatakan dalam Jadual 5 Skor min tertinggi adalah 3.46 dengan skor sisihan piawai 0.52 iaitu item perkhidmatan fotostat layan diri memudahkan pengguna membuat salinan fotokopi. Manakala skor min terendah adalah 3.35 dan sisihan piawaiannya 0.58 bagi item percetakan (Printing) di Bilik OUM memudahkan pengguna mencetak bahan/kerja kursus.

Jadual 5

Min dan sisihan piawai bagi tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan

Bil	Perkhidmatan yang disediakan	Min	Sisihan Piawai
1	Perkhidmatan Fotostat Berkad memudahkan pengguna membuat salinan fotokopi	3.46	.52
2	Sistem Pinjaman dan pemulangan bahan dapat dilaksanakan sepanjang tempoh waktu perkhidmatan	3.44	.52
3	Mesin Fotostat Berkad adalah mesra pengguna (user friendly)	3.43	.59
4	Perkhidmatan 'Binding' memudahkan pengguna membuat kerja kursus	3.40	.59
5	Percetakan (Printing) di Bilik OUM memudahkan pengguna mencetak bahan/kerja kursus	3.35	.59
Keseluruhan		3.42	.43

Tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan WEBOPAC

Keberkesanan penggunaan WEBOPAC ditunjukkan dalam Jadual 6 Berdasarkan data kajian yang diperolehi, responden berpendapat bahawa perkhidmatan WEBOPAC yang disediakan di Pusat Sumber amat berkesan dengan mencatat skor min keseluruhan 3.26 dengan sisihan piawaiannya 0.57. Dapatan kajian juga menunjukkan min untuk kesembilan pernyataan jatuh pada tahap keberkesanan 'berkesan' dengan lingkungan skor min terendah iaitu 2.91 dengan sisihan piawaiannya 0.82. Selain daripada itu, dapatan data juga menunjukkan bahawa responden amat bersetuju WEBOPAC memudahkan pencarian bahan dengan skor min 3.34 serta dapat menjimatkan tenaga mencari bahan di Pusat Sumber skor min 3.33. Dengan adanya WEBOPAC, ia memudahkan responden memperbaharui bahan dengan cepat iaitu skor min 3.27 dan langkah-langkah cara penggunaan juga ada dipamerkan di Pusat Sumber dengan skor min 3.30. Oleh itu, responden rasa amat berpuashati dengan adanya kemudahan WEBOPAC skor min 3.29, mudah digunakan dengan skor min 3.21 serta mesra pelanggan skor min 3.31.

Jadual 6

Min dan sisihan piawai bagi tahap kepuasan pelajar terhadap keberkesanan WEBOPAC

Bil	Perkhidmatan WEBOPAC	Min	Sisihan Piawai
1	Penggunaan WEBOPAC menjimatkan masa mencari bahan Pusat Sumber	3.38	.68
2	WEBOPAC memudahkan saya mencari bahan Pusat Sumber	3.34	.66
3	Penggunaan WEBOPAC menjimatkan tenaga mencari bahan Pusat Sumber	3.33	.67
4	WEBOPAC adalah mesra pelanggan (user friendly)	3.31	.66
5	Langkah-langkah cara penggunaan WEBOPAC ada dipamerkan di Pusat Sumber	3.30	.65
6	Saya amat berpuashati dengan adanya kemudahan WEBOPAC	3.29	.66
7	WEBOPAC memudahkan saya memperbaharui bahan dengan cepat	3.27	.62
8	WEBOPAC mudah digunakan	3.21	.68
9	Capaian mengakses Internet adalah laju	2.91	.82
Keseluruhan		3.26	.57

Cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan, kemudahan dan WEBOPAC

Selain daripada menilai tahap kepuasan perkhidmatan, kemudahan dan WEBOPAC dengan menggunakan skala Likert, responden juga diberi peluang untuk memberi pandangan serta cadangan penambahbaikan yang berkaitan dengan peningkatan dalam memberi perkhidmatan, kemudahan dan WEBOPAC di Pusat Sumber. Seramai 54 responden telah memberi pandangan dan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan dan kemudahan Pusat Sumber. Responden lain, iaitu seramai 146 orang, tidak memberi apa-apa cadangan penambahbaikan. Pandangan dan cadangan penambahbaikan yang disarankan oleh responden boleh dikategorikan seperti dalam Jadual 7.

Jadual 7

Kategori dan bilangan pandangan dan cadangan penambahbaikan

Bil.	Kategori	Bilangan respons
A. KOLEKSI		
1.	Bilangan bahan bacaan am dan rujukan ditambah	25
2.	Pelbagaikan bahan bacaan	2
B. PERKHIDMATAN		
1	Bilangan komputer ditambah	15
2	Tingkatkan capaian Internet supaya lebih laju	4
3	' <i>Scanning</i> ' sistem disediakan untuk Book Drop	1
4	Tambah Waktu Perkhidmatan	1
5	Bilangan mesin fotokopi ditambah	2
C. KEMUDAHAN FIZIKAL		
1	Sediakan tempat penyimpanan bahan yang lebih selamat	1
2	Sediakan ruang belajar lebih selesa	3

Berdasarkan Jadual 7 di atas, terdapat 25 responden yang menyentuh tentang perlu menambahkan bilangan bahan bacaan dan rujukan. Lima belas responden pula meminta bilangan komputer di Pusat Sumber ditambahkan, empat responden memohon agar capaian Internet ditingkatkan kelajuannya manakala tiga responden meminta penyediaan dalam ruang belajar yang lebih selesa.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Secara umumnya, dapatlah dirumuskan bahawa faktor kecekapan dan pengetahuan staf dalam melaksanakan kerja, kewujudan kemudahan seperti '*Book Drop*' dan loker penyimpan, penyediaan perkhidmatan seperti fotostat layan diri, percetakan dan '*Binding*' serta sistem WEBOPAC di Pusat Sumber IPG KBL amat berkesan dan membantu pelajar dalam pencarian bahan, mengakses maklumat dan membuat rujukan serta melaksanakan aktiviti lain.

Pengkaji-pengkaji di masa hadapan dicadangkan menjalankan kajian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan tahap kepuasan pelajar berkaitan perkhidmatan, koleksi dan kemudahan. Di samping itu, skop kajian juga mungkin boleh diperluaskan bukan sahaja terhadap pelajar

tetapi staf akademik dan staf sokongan. Tambahan pula, selain daripada kaedah tinjauan melalui soal selidik, kaedah temuduga juga boleh dijalankan untuk mengukuhkan serta mendapatkan maklumat tambahan mengenai kajian. Kajian terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Pusat Sumber adalah penting bagi memberi ruang dan peluang kepada pihak pengurusan dalam mempertingkatkan serta mengemaskini mutu perkhidmatan, koleksi dan kemudahan dari semasa ke semasa. Oleh itu, pengkaji menyarankan beberapa cadangan penambahbaikan agar dapat dipertimbangkan oleh pihak pengurusan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan dan kemudahan di Pusat Sumber IPG KBL. Antaranya ialah:

1. Penambahan bilangan komputer bagi menampung bilangan pelajar yang semakin meningkat.
2. Penambahan kelajuan dalam mengakses Internet.
3. Penambahan bahan rujukan dan bahan bacaan ringan serta sentiasa terkini.
4. Mempelbagaikan bahan bacaan ringan dan bahan rujukan.
5. Memastikan peralatan seperti kerusi, meja dan penghawa dingin sentiasa dalam keadaan baik serta berfungsi.
6. Sistem Pendaftaran Masuk Pengguna ke Pusat Sumber (*Smart Card Time Attendance*)

Di samping itu juga, cadangan penambahbaikan yang diberikan oleh responden seperti penambahan bilangan bahan bacaan dan rujukan, tambahan bilangan komputer, peningkatkan kelajuan capaian Internet serta penyediaan ruang belajar yang lebih selesa perlu diambil kira bagi meningkatkan mutu dan keberkesanan perkhidmatan serta kemudahan di Pusat Sumber.

RUJUKAN

- Abd. Rahman Yaacob. (2009) *Mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Pusat Sumber Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin*. Perlis: Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.
- John, J. (2003). *Fundamentals of Customer-Focused Management: Competing Through Service*. Westport, Conn.: Praeger.
- Kessler, S. (2003). *Customer satisfaction toolkit for ISO 9001:2000*. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.
- MAMPU. (2009). Laporan analisis kajian kepuasan pelanggan Mampu 2009. Retrieved April 26, 2010 from the World Wide Web: <http://www.mampu.gov.my/pdf/analisa/laporan.pdf>

- Ni Nyoman Yuliarmi & Putu Riyasa. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 1(12), 9 – 28.
- Noraziah Sharuddin, Nor Asikin Mohamad, Haslina Othman, Zaleha Atan & Junaidah Abdullah. (2007). *Laporan akhir kajiselidik indeks kepuasan pelanggan Perpustakaan Sultanah Zanariah 2007*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Noraziah Sharuddin, Nor Asikin Mohamad, Haslina Othman, Zaleha Atan & Junaidah Abdullah (2008). *Laporan akhir kajiselidik indeks kepuasan pelanggan Perpustakaan Sultanah Zanariah International Campus*, Kuala Lumpur 2008. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1995). *Winning the Service Game*. Boston: Harvard Business School Press.
- Shaheen Majid, Mumtaz Ali Anwar, & Eisenschitz, T. S. (2001). User perceptions of library effectiveness in Malaysian agricultural libraries. *Library Review*, 50(4), 176-186.
- Toh, Wah Seng. (2005). Metodologi Kajian Kepuasan Pelanggan Maktab-Maktab Perguruan Malaysia: Satu Cadangan. *Jurnal Penyelidikan MPBL, Jilid 6*, 93 – 108.