

Hubungan Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan dan Kualiti Pembelajaran Pelajar Universiti Selangor

Hidayah Nasarudin¹, Mohd Nothman Mohamad Nor² & Muhammad Taufik Md Sharipp^{3*}

^{1,2} Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, Universiti Selangor, Jalan Timur Tambahan, 45600 Bestari Jaya, Selangor Darul Ehsan, Malaysia

³ Akademik Pengajian Islam Kontemporari (ACIS), UiTM Cawangan Melaka

ABSTRAK

Sehingga ke hari ini, perpustakaan masih lagi relevan dan mempunyai manfaat yang besar dalam dunia pendidikan dan penyelidikan. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar di Universiti Selangor (UNISEL). Kajian ini berbentuk kuantitatif bagi menganalisis data yang diperolehi dari 50 orang responden. Data daripada responden telah dikumpul melalui borang soal selidik. Pengkaji telah mendapati bahawa majoriti pelajar berpuas hati menggunakan prasarana dan perkhidmatan OPAC yang disediakan oleh perpustakaan. Akan tetapi, kursus literasi maklumat masih berada pada tahap sederhana kerana kurangnya penglibatan dan penyertaan di kalangan pelajar UNISEL. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan dan kualiti pembelajaran pelajar. Oleh itu, pengkaji mengesyorkan agar pihak universiti merancang program kepada pelajar baharu terutamanya semasa hari orientasi atau mengadakan seminar kepada pelajar Tahun 1 agar pelajar diberi peluang dan pengalaman bagi mendapatkan ilmu yang lebih mendalam tentang perkhidmatan yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

Kata Kunci: Perkhidmatan Perpustakaan, Kualiti Pembelajaran, Kehendak Bahan Rujukan, Kursus Literasi

ABSTRACT

To this day, libraries are still relevant and have great benefits in the world of education and research. This study aims to examine the relationship between the level of satisfaction towards the use of library services and the quality of student learning in University of Selangor (UNISEL). This study uses the quantitative studies to analyze the data obtained from 50 respondents. Data from respondents were collected through questionnaires. Researchers have found that the majority of students are satisfied using the OPAC online database and services provided by the library. However, the information literacy course showed moderate level due to the lack of involvement and participation. In addition, results showed that there is a significant relationship between the level of satisfaction towards the use of services and the quality of learning. Therefore, the researchers recommend that the university plan programs for new students especially during orientation day or conduct seminars for year 1 students so that students are given more opportunities and experiences to use the services provided by the library.

Keywords: Library Services, Quality of Learning, Requirements References Materials, Literacy Course

PENGENALAN

Perpustakaan merupakan salah satu sektor perkhidmatan yang penting dalam pendidikan. Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan pelbagai bahan rujukan, dan penyebaran maklumat yang betul dan sah mengikut undang-undang (Khan K.M., 2019). Selain itu, perpustakaan merupakan institusi sistem sokongan pembelajaran yang penting kepada pelajar kerana kualiti prasarana dan perkhidmatan perpustakaan akan mempengaruhi tahap kepuasan pelajar di Universiti Selangor (Gudi S.P. & Paradkar P. M., 2016).

Pelajar akan mendapat kepuasan penggunaan prasarana dan perkhidmatan apabila keperluan mereka dipenuhi khususnya dalam tujuan pendidikan (Tajuddin, M. et al., 2016). Ia juga boleh berlaku sebaliknya apabila pelajar

*Corresponding author: taufiksharipp@uitm.edu.my

eISSN: 2462-2079 © Universiti Putra Malaysia Press

akan berasa kecewa dan tidak puas hati terhadap prasarana dan perkhidmatan yang digunakan. Prasarana dan perkhidmatan perpustakaan memberi peluang kepada pelajar untuk mengubah landskap pengajaran di dalam kelas kepada pembelajaran secara aktif (J. Dagdag & C. Galiza (2020)). Ia merupakan suatu kesinambungan untuk meningkatkan kualiti pembelajaran pelajar. Secara tidak langsung, prasarana dan perkhidmatan perpustakaan seperti susun atur buku, kemudahan internet yang berkualiti dan waktu operasi yang sesuai dapat menyokong pembelajaran pelajar di universiti serta mendukung hasrat Falsafah Pendidikan Kebangsaan untuk melahirkan individu yang berilmu dan berpengetahuan (J. Dagdag & C. Galiza, 2020).

PENYATAAN MASALAH

Kebelakangan ini, kepuasan pelajar menjadi kayu ukur terhadap kualiti perkhidmatan di perpustakaan. Dengan adanya kualiti perkhidmatan ini ianya akan mempengaruhi kualiti pembelajaran pelajar. Oleh itu, pengkaji mendapati kebanyakan pelajar masih kurang mengunjungi perpustakaan kerana bahan rujukan di perpustakaan tidak memuaskan dan kedudukan perpustakaan yang jauh dari kolej kediaman pelajar. Perkara ini akan menyukarkan pelajar untuk mendapatkan bahan rujukan dari perpustakaan (K. Ali, et al., 2015). Selain itu, pelajar berasakan bahawa kursus literasi maklumat tidak memberi kesan positif terhadap pengalaman pembelajaran mereka. Pelajar tidak berpuas hati sebab tidak dapat memanfaatkan pengetahuan selepas mengikuti kursus literasi maklumat (Jamilah, A., 2020).

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar Universiti Selangor. Seterusnya, mengkaji hubungan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar Universiti Selangor.

SOROTAN LITERATUR

Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan

Menurut Tajuddin, M. et al., (2016), kepuasan pelajar merujuk kepada tanggapan atau pandangan pelajar terhadap sesuatu perkara. Perkhidmatan yang disediakan akan mempengaruhi kepuasan pelajar. Pelajar akan berasa tidak puas hati sekiranya perkhidmatan tersebut tidak memenuhi kehendak mereka (Sabihaini, Satoto, S. H. dan Tiemo P.A., & Ateboh B.A, 2016). Kewujudan perkhidmatan perpustakaan dapat meningkatkan keupayaan perpustakaan untuk memenuhi keperluan terhadap pembelajaran pelajar.

1. Prasarana Perpustakaan

Singh, S. et al. (2016) berpendapat, perpustakaan perlu peka kepada keperluan asas pelajar seperti menyediakan bahan ilmiah yang seiring dengan perkembangan semasa, jaringan internet yang laju dan pantas, persekitaran yang selesa dan kedudukan meja yang teratur akan memberi kesan positif kepada kepuasan pelajar. Penyediaan pelbagai perkhidmatan bertujuan untuk memenuhi keperluan, kehendak dan memberikan kemudahan terhadap pembelajaran pelajar (Amin, N. N. B., & Shoid, M. S. M. (2017). Bukan itu sahaja, persekitaran perpustakaan seperti pencahayaan, kebersihan, susun atur prasarana telah memberi kesan kepada kepuasan pelajar. Selain itu, persekitaran yang selamat iaitu bebas dari sebarang risiko dan bahaya juga dikira sebagai salah satu prasarana perpustakaan (Yusoff et. al., 2015). Apabila tiada risiko dan bahaya, pelajar berasa keselamatan mereka terjamin dan lebih menyakinkan untuk menggunakan prasarana dan perkhidmatan di perpustakaan (Muhsin et al., 2020).

Berdasarkan kajian Gudi S.P., & Paradhkar P.M. (2016), koleksi rujukan didapati tidak mencukupi adalah sebab utama pelajar tidak berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan. Bahan yang berkualiti rendah dan tidak sesuai telah menyebabkan pelajar tidak berpuas hati dengan prasarana yang disediakan perpustakaan (Hanssen et al., 2015). Kajian Ijiekhuamhen, O. P. et al. (2015) mendapati pelajar sangat berpuas hati dengan prasarana perpustakaan seperti susun atur buku, meja, dan kerusi yang kemas dan selesa, serta mempunyai jaringan internet yang laju dan waktu operasi perpustakaan yang panjang dan sesuai. Hal ini jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan perpustakaan memberi kesan yang besar terhadap pembelajaran dan penyelidikan pelajar.

Berdasarkan pemerhatian pengkaji, perpustakaan UNISEL telah menyediakan pelbagai prasarana yang lengkap dan ia telah mempengaruhi suasana dan persekitaran yang selesa untuk pembelajaran pelajar. Perpustakaan UNISEL turut menyediakan bilik perbincangan, bilik komputer, bilik interaktif, surau, tandas dan sebagainya untuk menyokong pembelajaran pelajar. Selain itu, pelajar kurang membuat rujukan di perpustakaan kerana tidak menjumpai bahan rujukan yang dikehendaki di rak serta kurang kemahiran dalam mencari sesuatu bahan rujukan. Hal ini akan menjadikan pelajar berasa tidak gemar untuk mendapatkan bahan rujukan dan impaknya mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan. Justeru, pelajar akan lebih selesa

mencari bahan rujukan di laman sesawang sehinggakan mereka tidak dapat menilai akan kesahan dan kesahihan maklumat yang diperolehinya.

2. Perkhidmatan dalam Talian

Menurut Delaney, G & Bates, J. (2015), perkhidmatan dalam talian kaya dengan pelbagai sumber maklumat yang menjadi panduan dalam pembelajaran dan penyelidikan pelajar. Pelajar lebih gemar menggunakan perkhidmatan dalam talian kerana kapasiti maklumat tidak terhad dan lebih komprehensif. Perkhidmatan dalam talian secara tidak langsung memudahkan pelajar untuk mengakses e-buku, e-jurnal, kamus, dan sumber yang diperlukan pada bila-bila masa dan di mana sahaja mereka berada. Rani, P. (2018) mengatakan bahawa pendedahan perkhidmatan dalam talian ini telah menyumbang kepada kepuasan pelajar untuk mendapatkan bahan rujukan yang lebih baik.

Timo P.A. & Ateboh B.A., (2016) menyatakan bahawa pelajar mempunyai tahap kepuasan yang tinggi apabila mereka dapat mengakses *online database* secara maksimum. Pelajar akan mendapat kepuasan sekiranya mereka dapat mengumpul pelbagai sumber rujukan terkini seperti buku, jurnal dan sebagainya melalui perisian *Online Public Access Catalog* (OPAC). Penelitian dari kajian Ikolo, V. E. (2015) merumuskan pelajar tidak berpuas hati dengan perkhidmatan *online database* kerana tidak menjumpai bahan rujukan yang diperlukan serta penggunaannya dalam kalangan pelajar sangat sedikit.

Sehubungan itu, pelajar UNISEL juga turut mengalami permasalahan yang sama, iaitu tidak mempunyai kemahiran untuk mencari bahan dan maklumat terutamanya secara dalam talian. Hal ini telah menyebabkan pelajar tidak berpuas hati dan kurang menggunakan perkhidmatan perpustakaan yang ditawarkan. Secara tidak langsung kejadian ini akan mempengaruhi persepsi pelajar terhadap perkhidmatan di perpustakaan. Oleh yang demikian, perkhidmatan secara dalam talian sewajarnya menjadi suatu platform bagi pelajar mendapatkan maklumat atas talian secara efektif.

3. Kursus Literasi Maklumat

Kursus literasi maklumat merupakan sebahagian perkhidmatan perpustakaan bagi menyokong pembelajaran pelajar sepanjang hayat (Jamilah, A., 2020). Pelaksanaan kursus dan seminar kepada pelajar dapat membekalkan pengetahuan dan kemahiran yang berguna serta bermanfaat mengikut keperluan semasa (Weerasinghe, I. & Dedunu, H., 2017). Pengetahuan dan kemahiran ini dikatakan penting dan bermanfaat kerana pelajar dapat merujuk bahan rujukan dengan mudah dan lengkap. Tambahan pula, literasi maklumat merupakan suatu asas pembelajaran seumur hidup. Hal ini akan membolehkan pelajar menggunakan kemahiran tersebut dalam pembelajaran dan penyelidikan mereka. Menurut Peng, L., et al. (2020), beliau mengatakan penyertaan pelajar terhadap kursus literasi maklumat ini akan mempengaruhi tahap kepuasan pelajar dalam menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Oleh itu, pelaksanaan kursus literasi maklumat dapat menyumbang kepada tahap kepuasan penggunaan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan.

Kepuasan pelajar terhadap penggunaan perkhidmatan perpustakaan bergantung kepada bantuan dan sokongan dari staf yang mahir dan berpengetahuan tinggi. Idowu, F. C. (2016) mendedahkan bahawa terdapat kekurangan komitmen dalam kalangan staf terhadap pengetahuan semasa mengenai literasi maklumat pada abad ke-21 ini. Oleh yang demikian, pelajar tidak mendapat kepuasan terhadap kursus yang diadakan kerana pelajar tidak berupaya memanfaatkan perkhidmatan perpustakaan selepas mengikuti kursus tersebut. Tambahan pula, kajian (K. Ali, et al., 2015). menemukan bahawa kualiti prasarana perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar berkait rapat dengan staf yang kompeten. Justeru, staf perpustakaan juga perlu cekap dari segi pengetahuan dan peka terhadap keperluan semasa pelajar dalam apa jua keadaan kerana ia akan mempengaruhi tahap kepuasan penggunaan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan.

Oleh itu, kesedaran tentang kepentingan menyertai kursus literasi maklumat dalam kalangan pelajar UNISEL serta penggunaannya masih kurang memuaskan. Hal ini kerana, pelajar tidak memandang bahawa kursus ini dapat membantu mereka memperolehi maklumat yang relevan dari pelbagai sumber fizikal atau atas talian yang mampu digunakan secara optimum dalam proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan mereka. Pelajar tidak berpuas hati sebab tidak dapat memanfaatkan apa yang mereka dapat atau pengetahuan selepas mengikuti kursus literasi maklumat (Jamilah, A., 2020). Malahan, pelbagai sumber di perpustakaan yang tidak dapat diterokai sepenuhnya oleh pelajar akan mengakibatkan tahap kepuasan penggunaan perpustakaan dalam kalangan pelajar juga tidak memuaskan.

Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualiti Pembelajaran

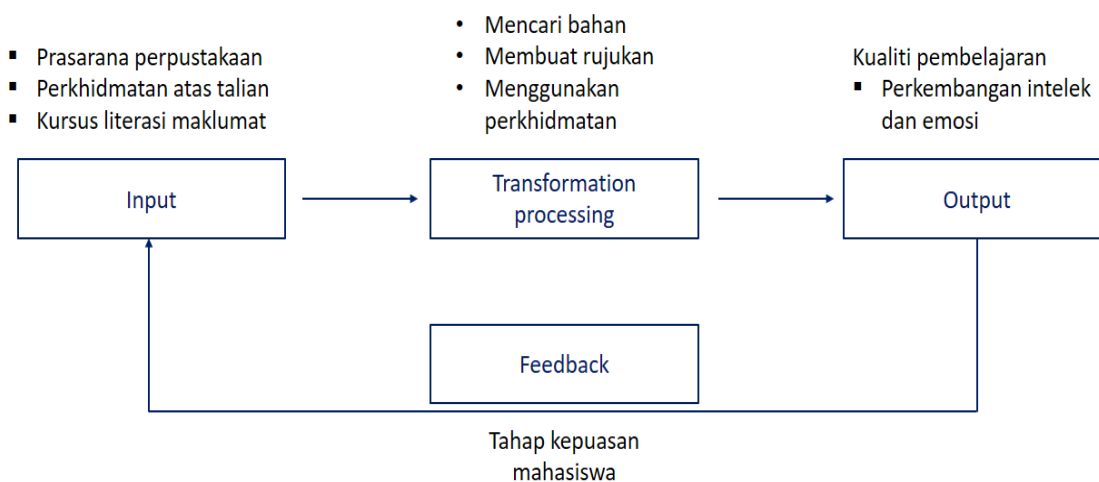
Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang boleh mengekalkan kecemerlangan akademik pelajar (Oluwunmi A. et al., 2016). Peranan perpustakaan adalah bertujuan membantu pelajar mencapai kecemerlangan dalam

pendidikan. Oleh itu, penyediaan pelbagai sumber rujukan dan persekitaran yang kondusif dapat merangsang perkembangan intelektual, dan emosi pelajar.

Peranan perpustakaan dalam menyalurkan maklumat kepada pelajar dapat meningkatkan pengetahuan dan memperkayakan pemahaman pelajar terhadap sesuatu teori dan isu (Saunders, L., 2015). Selain itu, kursus literasi maklumat yang dijalankan dapat melahirkan pelajar yang celik maklumat serta dapat meningkatkan kualiti penyelidikan ke tahap yang cemerlang. Secara tidak langsung, dapat melahirkan pelajar yang cemerlang dengan mempunyai kemampuan untuk belajar sendiri. Tambahan pula, penyediaan tempat dan persekitaran yang kondusif juga dapat merangsang minat dan meningkatkan motivasi diri terhadap pembelajaran mereka. Justeru, penggunaan perkhidmatan perpustakaan secara maksimum dapat melatih pelajar untuk belajar berdikari serta memudahkan mereka menghayati konsep pendidikan seumur hidup.

Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang dibina menggunakan model *Input-Process-Output* (IPO). Ia membantu dan memudahkan pengkaji untuk memfokuskan kajian yang dijalankan. Pada bahagian input, yang dikaji adalah tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan yang merangkumi prasarana, perkhidmatan dalam talian, staf dan kursus literasi maklumat. Output pula merujuk kepada kualiti pembelajaran pelajar merangkumi perkembangan intelek dan emosi. Justeru, pengkaji akan mengkaji hubungan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan dan kualiti pembelajaran pelajar UNISEL.



Rajah 1: Kerangka Konsep

METODOLOGI KAJIAN

Rekabentuk kajian ini merupakan kajian deskriptif dan kuantitatif yang menggunakan soal selidik bagi mendapatkan maklumat dan data daripada responden. Kajian deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian untuk menerangkan fenomena yang ada dan mencari hubungan antara satu pemboleh ubah dengan pemboleh ubah yang lain (Weerasinghe, I.M.S. & Fernando, R.L.S., 2018). Justeru, reka bentuk kajian ini adalah bersesuaian dengan persoalan kajian untuk mengenal pasti tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial di Universiti Selangor.

Persampelan

Dalam pemilihan responden kajian, pengkaji menggunakan teknik persampelan rawak untuk menjawab soal selidik yang disediakan. Seramai 50 orang pelajar di pelbagai peringkat kursus pengajian dari Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial di Universiti Selangor akan dijadikan sampel untuk kajian ini.

Soal selidik telah diberikan kepada penyelia untuk semakan sebelum diedarkan kepada responden. Soal selidik ini terdiri daripada empat bahagian. Bahagian A terdiri daripada maklumat demografi responden, bahagian B mengenai tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan Universiti Selangor, dan bahagian C mengenai kualiti pembelajaran pelajar terhadap penggunaan perkhidmatan perpustakaan Universiti Selangor. Setiap item pada bahagian B, dan C perlu ditanda berdasarkan lima point skala likert iaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) sederhana, (4) setuju dan (5) sangat setuju. Kajian ini akan menggunakan perisian *statistical package for social science* (SPSS) untuk mendapatkan skor min bagi mengetahui hubungan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar Universiti Selangor.

Ujian Cronbach's Alpha

Pengkaji telah melakukan ujian tahap kebolehppercayaan terhadap soalan kaji selidik untuk melihat sejauhmana soalan tersebut boleh dipercayai dan konsisten. Jadual 1 telah menunjukkan nilai Cronbach Alpha 0.919. Nilai Cronbach Alpha tersebut menunjukkan bahawa kesahan antara kedua-dua pemboleh ubah adalah baik dan boleh diterima.

JADUAL 1
Cronbach Alpha

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	29

DAPATAN KAJIAN

Analisis Demografi Responden

JADUAL 2
Demografi Responden

PROFIL	DEMOGRAFI	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Jantina	Lelaki	15	30.0
	Perempuan	35	70.0
Umur	18-20 tahun	9	18.0
	21-23 tahun	27	54.0
	24-26 tahun	14	28.0
Tempat tinggal	Bandar	17	34.0
	Luar bandar	33	66.0
Tahap pendidikan	Diploma	21	42.0
	Ijazah Sarjana Muda	29	58.0
Kursus	Pengajian Islam	9	18.0
	Pendidikan Awal Kanak-Kanak	18	36.0
	TESL	14	28.0
	Psikologi	9	18.0
Tahun pengajian	Tahun 1	7	14.0
	Tahun 2	20	40.0
	Tahun 3	23	46.0

Kajian ini melibatkan seramai 50 orang responden yang terdiri daripada 15 orang lelaki (30%) dan 35 orang perempuan (70%). Lingkungan umur responden kajian adalah antara 21-23 tahun seramai 27 orang (54%) dan 24-26 tahun seramai 14 orang (28%) serta 18-20 tahun seramai 9 orang (18%). Kajian ini telah menunjukkan seramai 33 orang responden yang tinggal di kawasan luar bandar (66%) dan 17 orang yang tinggal di bandar (34%).

Tahap pendidikan responden merangkumi peringkat diploma seramai 21 orang (42%) dan peringkat Ijazah Sarjana Muda seramai 29 orang (58%). Seramai 18 orang mewakili kursus Pendidikan Awal Kanak-Kanak (36%), seramai 14 orang mewakili kursus Pendidikan TESL (28%) dan seramai 9 orang mewakili kursus Pendidikan Pengajian Islam dan Psikologi (18%). Keseluruhannya, pelajar Tahun 3 dan Tahun 2 lebih ramai yang menggunakan perkhidmatan perpustakaan berbanding pelajar Tahun 1.

Analisis Kekerapan dan Tujuan Ke Perpustakaan

JADUAL 3
Kekerapan dan Tujuan ke Perpustakaan

PROFIL	ITEM	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Kekerapan	Hampir setiap hari	10	20.0
	Seminggu sekali	16	32.0
	Dua Bulan sekali	10	20.0
	Sebulan sekali	12	24.0
	Tidak pernah	2	4.0
Tujuan	Membaca surat khabar/majalah	1	2.0
	Membuat tugas/projek	4	8.0
	Meminjam buku	16	32.0
	Menggunakan internet/sumber dalam talian	9	18.0
	Mencari rujukan tesis dan jurnal	10	20.0
	Menggunakan bilik perbincangan	2	4.0
	Menggunakan bilik interaktif	2	4.0
	Untuk mendapatkan maklumat semasa	1	2.0
	Membuat ulang kaji	3	6.0
	Untuk meningkatkan diri sendiri	2	4.0

Jadual 3 menunjukkan kekerapan dan tujuan responden datang ke perpustakaan. Kekerapan tertinggi responden mengunjungi perpustakaan adalah seminggu sekali seramai 16 orang (32%), dan sebulan sekali seramai 12 orang (24%). Seramai 16 orang (32%) mengunjungi perpustakaan adalah bertujuan untuk meminjam buku, diikuti oleh 10 orang (20%) untuk mencari rujukan tesis dan jurnal.

Analisis Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan

JADUAL 4
Skor Min bagi Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan

ITEM	NILAI MIN	SISIHAN PIAWAI (SP)	INTERPRETASI
Prasarana	4.12	0.56	Tinggi
Perkhidmatan OPAC	3.92	0.60	Tinggi
Kursus Literasi	3.66	0.63	Sederhana
Maklumat			
Keseluruhan	3.90	0.46	Tinggi

Tahap kepuasan pelajar diukur melalui penggunaan perkhidmatan perpustakaan, iaitu prasarana, perkhidmatan OPAC dan kursus literasi maklumat. Keseluruhannya, skor min bagi tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan pelajar adalah tinggi ($M=3.90$). Ini menunjukkan bahawa kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan pelajar adalah tinggi. Antara tiga perkhidmatan perpustakaan, prasarana perpustakaan dan perkhidmatan OPAC mencatatkan nilai min yang tinggi ($M=4.12$, $SP=0.56$) dan ($M=3.92$, 0.60). Kursus literasi maklumat mencatatkan nilai min yang sederhana ($M=3.66$, $SP=0.63$). Ini menunjukkan bahawa pelajar berpuas hati dengan prasarana dan perkhidmatan OPAC yang disediakan di perpustakaan.

Analisis Tahap Kualiti Pembelajaran Pelajar Universiti Selangor

JADUAL 5
Skor Min bagi Kualiti Pembelajaran Pelajar

ITEM	NILAI MIN	SISIHAN PIAWAI (SP)	INTERPRETASI
Kualiti Pembelajaran	4.07	0.63	Tinggi

Skor min bagi kualiti pembelajaran pelajar berada pada tahap yang tinggi ($M=4.07$). Ini menunjukkan bahawa pelajar menggunakan perkhidmatan perpustakaan secara optimum sepanjang pembelajaran dan pengajian

mereka di UNISEL. Perkhidmatan perpustakaan mempengaruhi kualiti pembelajaran pelajar UNISEL. Secara tidak langsung, ia dapat memperkembangkan intelek dan emosi pelajar.

Analisis Hubungan antara Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan dan Kualiti Pembelajaran Pelajar Universiti Selangor

JADUAL 6

Hubungan antara tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan dan Kualiti Pembelajaran Pelajar Universiti Selangor

		Kualiti Pembelajaran
Tahap kepuasan perkhidmatan perpustakaan	Korelasi <i>Pearson</i>	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50

** . Korelasi signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

Hubungan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar Universiti Selangor diuji dengan korelasi Pearson. Keputusan analisis korelasi Pearson di tunjukkan dalam Jadual 6. Nilai pekali korelasi bagi tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar ialah ($r=0.650$), ia menunjukkan hubungan sederhana antara setiap pembolehubah. Hubungan ini adalah positif dan signifikan kerana nilai signifikan ($p=0.000$) iaitu kurang daripada nilai signifikan 0.01 ke bawah ($0.000<0.01$). Hubungan ini menunjukkan bahawa apabila tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan semakin tinggi, maka kualiti pembelajaran pelajar semakin meningkat.

PERBINCANGAN KAJIAN

Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan

Hasil penelitian, pelajar sangat berpuas hati dengan kebersihan, persekitaran dan kemudahan yang terdapat di perpustakaan. Walaupun kedudukan perpustakaan yang jauh dari kolej kediaman pelajar, tetapi kedudukan tersebut adalah selamat dari tempat laluan utama keluar dan masuk kenderaan. Ia dapat menjamin keselamatan pelajar dari segala bahaya dan risiko kemalangan. Perkara ini secara tidak langsung seiring dengan kajian Muhsin, S. et al. (2020) bahawa persekitaran yang selamat bermaksud bebas dari sebarang risiko dan bahaya. Keselamatan yang terjamin akan meyakinkan pelajar untuk menggunakan prasarana dan perkhidmatan di perpustakaan.

Perkhidmatan OPAC merupakan satu platform untuk staf memuatnaik pelbagai maklumat, panduan dan bahan rujukan tambahan kepada pelajar seperti e-buku, e-tesis, e-jurnal dan sebagainya. Pelajar berpuas hati kerana perkhidmatan ini telah memudahkan pelajar mengakses pelbagai bahan rujukan secara dalam talian malahan terdapat juga ruangan untuk imbasan kod QR agar pelajar dapat mengakses secara langsung pada laman web yang dikehendaki. Hal ini menyokong kajian Rani, P. (2018) sebelum ini yang menyatakan penyediaan perkhidmatan dalam talian telah menyumbang kepada kepuasan pelajar kerana memudahkan pelajar untuk mendapatkan bahan rujukan yang lebih baik.

Tahap kepuasan pelajar terhadap kursus literasi maklumat beserta latihan amali berada pada tahap sederhana kerana tidak semua pelajar pernah menyertai kursus ini. Di samping itu, pelajar tidak mengetahui kandungan atau tujuan kursus ini kepada pembelajaran pelajar. Pelajar merasakan kursus ini tidak penting kerana mereka kurang mengaplikasi ilmu tersebut. Kajian Peng, L. et al. (2020), menyatakan bahawa penyertaan pelajar dalam kursus literasi akan mempengaruhi tahap kepuasan pelajar. Tambahan pula, kajian Jamilah, A., (2020). mengatakan bahawa pelajar tidak berpuas hati sebab tidak dapat memanfaatkan pengetahuan selepas mengikuti kursus literasi maklumat.

Tahap kepuasan pelajar terhadap buku di perpustakaan berada pada tahap sederhana kerana kuantiti buku yang sedikit tidak menampung jumlah bilangan pelajar. Kebanyakan pelajar datang ke perpustakaan adalah untuk meminjam buku. Kuantiti buku yang sedikit akan menyebabkan pelajar sukar menjumpai buku yang dikehendakinya. Di samping itu, penyediaan buku yang seiring dengan perkembangan pendidikan semasa masih kurang memuaskan. Kajian Singh, S. et al. (2016) sebelum ini menyatakan penyediaan bahan ilmiah yang pelbagai, berkualiti serta seiring dengan perkembangan semasa akan meningkatkan tahap kepuasan pelajar apabila bahan rujukan yang diperolehi membantu mereka menyiapkan tugasan.

Daya Penarik Pelajar ke Perpustakaan

Hasil penelitian, kekerapan tertinggi pelajar datang ke perpustakaan adalah seminggu sekali. Secara tidak langsung, ia telah meningkatkan tahap penggunaan perkhidmatan perpustakaan secara optimum dalam kalangan pelajar. Persekitaran yang selesa dan selamat membantu pelajar memperolehi tabiat belajar yang berkesan dan dapat melakukan tugas tanpa gangguan. Oleh itu, pelajar gemar membuat ulang kaji dan melakukan tugas atau projek di perpustakaan kerana perpustakaan mempunyai suasana pembelajaran dan persekitaran yang bersih, selesa, luas dan selamat. Hal ini, mampu mendorong semangat, dan minat pelajar untuk meningkatkan kemajuan dalam diri sepanjang pengajian mereka di UNISEL. Persekitaran yang selesa dan kondusif akan menjadikan pelajar lebih fokus dan tenang apabila membuat ulang kaji dan menyiapkan tugas mereka.

Pelajar gemar mengunjungi perpustakaan kerana mereka dapat meminjam buku, menggunakan internet untuk mendapatkan sumber atas talian, dan membuat rujukan dari tesis dan jurnal. Ini menunjukkan bahawa pelajar gemar membaca bahan ilmiah dan menggunakan perkhidmatan OPAC untuk merujuk sesuatu bahan yang dikehendaki. Oleh itu, bahan ilmiah dan perkhidmatan OPAC telah menyumbang manfaat yang sangat besar terhadap pembacaan dan pengetahuan pelajar. Ia mampu membantu pelajar menghubungkan idea yang diperolehi daripada pembelajaran di dalam kelas dan membolehkan pelajar berfikir secara analitik dan logik. Secara tidak langsung, dapat menjadikan pelajar yang berkebolehan dalam menerangkan sesuatu fakta dan menyelesaikan sesuatu isu atau masalah yang dihadapi. Staf yang berpengetahuan tinggi dapat menyediakan dan menyampaikan kursus literasi maklumat beserta amali kepada pelajar dengan baik. Oleh itu, penyertaan pelajar terhadap kursus literasi maklumat telah membekalkan pengetahuan dan kemahiran yang berguna dan bermanfaat kepada pelajar dalam menghasilkan sesuatu tugas atau penyelidikan yang dijalankan dengan baik.

Hubungan antara Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan dan Kualiti Pembelajaran Pelajar

Analisis data kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, UNISEL. Kualiti pembelajaran pelajar dapat ditingkatkan dengan wujudnya perkhidmatan perpustakaan yang merangkumi persekitaran, bahan ilmiah, perkhidmatan OPAC, dan kursus literasi maklumat yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam pembelajaran pelajar dijadikan kayu ukur untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan di perpustakaan. Hal ini dapat membantu pihak perpustakaan dan universiti untuk membuat penambahbaikan dan mengatasi segala kelemahan dan kekurangan yang dihadapi.

CADANGAN DAN KESIMPULAN

Perkhidmatan perpustakaan di UNISEL perlu ditambah baik dari semasa ke semasa seiring dengan keperluan pendidikan semasa. Terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan yang boleh diperbaiki oleh pihak universiti untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan kualiti pembelajaran pelajar.

Antara kelemahan dan kekurangan:

Kurang penyertaan dan pendedahan mengenai kursus literasi maklumat dalam kalangan pelajar Tahun 1 akan menyebabkan pelajar kurang mengetahui kemahiran yang diperlukan dalam menghasilkan sesuatu tugas dengan baik.

Kuantiti buku atau bahan rujukan yang disediakan kurang mencukupi akan menyukarkan pelajar lain untuk meminjam dan membuat rujukan.

Cadangan dan Saranan

Pengkaji menyedari kepentingan dan manfaat perkhidmatan perpustakaan terhadap tahap kepuasan dan kualiti pembelajaran pelajar di UNISEL. Oleh itu, terdapat beberapa cadangan dan saranan bagi memperkasakan perkhidmatan perpustakaan UNISEL agar kualiti pembelajaran pelajar dapat ditingkatkan pada masa akan datang. Antaranya ialah:

1. Pihak universiti perlu merancang program kepada pelajar baharu semasa hari orientasi atau mengadakan seminar kepada pelajar Tahun 1 supaya pelajar diberi peluang dan pengalaman untuk mengetahui perkhidmatan yang disediakan oleh pihak perpustakaan.
2. Pihak universiti dan staf perpustakaan UNISEL mestilah bekerjasama untuk memastikan koleksi bahan rujukan perlu ditingkatkan mengikut pengetahuan dan keperluan pendidikan semasa. Hal ini bertujuan untuk menjadikan perpustakaan sebuah tempat rujukan yang sangat penting dan menyumbang manfaat yang besar terhadap pendidikan pelajar.

Kesimpulannya, kajian ini telah membincangkan mengenai hubungan antara tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan dan kualiti pembelajaran pelajar UNISEL. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan penggunaan perkhidmatan perpustakaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti pembelajaran pelajar UNISEL.

RUJUKAN

- Amin, N. N. B., & Shoid, M. S. M. (2017). Conceptualizing User Satisfaction toward a Library Quality at Malaysia Nuclear Agency Library. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*. 6 (3), 247-252.
- Delaney, G & Bates, J. (2015). Envisioning the Academic Library: A Reflection on Roles, Relevancy and Relationships, *New Review of Academic Librarianship*. 21(1), 30-51.
- Gudi S.P., & Paradkar P.M. (2016). *User Satisfaction with Library Facilities: A Study of Engineering Colleges of Pune City (India)*. Indian Institute of Information Technology Pune (IIITP June), 1–7. Available at <https://www.researchgate.net/publication/304276949>
- Hanssen, T.E.S. and Solvoll, G. (2015). The Importance of University Facilities for Student Satisfaction at A Norwegian University, *Facilities*. 33, 744-759.
- Idowu, F. C. (2016). Virtual Library: Challenges of Information Provision in Six Selected Academic Libraries in Ogun State, Nigeria. *The Polymath Journal*, 4(1), 6.
- Ijiekhuamhen, O. P., Aghojare, B. & Ferdinand O. A. (2015). Assess Users' Satisfaction on Academic Library Performance: A Study. *International Journal of Academic Research and Reflection*. 3(5), 66-77.
- Ikolo, V. E. (2015). User Satisfaction with Library Services: A Case Study of Delta State University Library. *International Journal of Information and Communication Technology Education*. 11(2), 80- 89.
- J. Dagdag, C. Galiza (2020). Perceived use, satisfaction level and benefits among student library users of a higher education institution in Isabela Province, Philippines. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. 24(5), 5630-5637
- Jamilah, A. (2020). Attitude of Students towards the Use of Library Facilities: A Case Study. *International Journal of Humanities, Social Sciences and Education*. 7 (1), 24-36.
- Khan K.M. (2019). User's Satisfaction on Library & Information Resources, Facilities and Services: A Case Study in Vidyavardhaka First Grade College, Mysuru. *Research Gate*, 1-21. Available at https://www.researchgate.net/publication/332104337_User's_Satisfaction_on_Library_Information_Resources_facilities_and_Services_A_Case_Study_in_Vidyavardhaka_First_Grade_College_Mysuru
- Khan, D. K. M., Ali, M. K., & Sunil Kumar, R. (2019). User's Satisfaction on Library & Information Resources, facilities and Services: A Case Study in Vidyavardhaka First Grade College, Mysore. *Research Gate*, 1-21. Available at <https://tinyurl.com/35sx826w>
- Mahmood, K., Mat A, Salim, A. et al. (2015). Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan Dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian Konseptual. *Jurnal PPM: Journal of Malaysian Librarians*. 9, 1-12.
- Muhsin, S., Martono, A., Nurkhin et al. (2020). The Relationship of Good University Governance and Student Satisfaction. *International Journal of Higher Education*. 19 (1), 1-10
- Oluwunmi A., Durodola O., Ajayi C. (2016). Students' Perceived Quality of Library Facilities and Services in Nigerian Private Universities: *Journal of Education and Training Studies*. 4 (5), 41-50.
- Peng, L., Luan, W., Ayub, A. et al. (2020). Hubungan di Antara Strategi Pembelajaran dengan Literasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi Pelajar Prasiswazah. *Jurnal Pendidikan Malaysia*. 45 (1). 1-11.
- Rani, P. (2018). A Study on Library Resources with Services Satisfaction Based on Students and Faculties: In an Institution. *International Journal of Applied Engineering Research*. Vol. 13, 15443-15450.
- Sabihaini & Satoto, S. H. (2016). Analisis Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta, *Journal of Economic & Social*. 2(1), 11-20. Retrieved from <http://eprints.upnyk.ac.id/id/eprint/17490>
- Saunders, L. (2015). Academic Libraries' Strategic Plans: Top Trends and Under-Recognized Areas, *The Journal of Academic Librarianship*. 41 (3), 285-291.
- Singh, S. P., Malik, S., & Singh, P. (2016). Research Paper Factors Affecting Academic Performance Of Students. *Indian Journal of Research*, 5(4), 176-178.
- Tajuddin, M., Nimran, U., Astuti, E. S. & Kertahadi. (2016). *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance: Sebuah Kajian Empiris Di Perguruan Tinggi Swasta*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Tiemo P.A., & Ateboh B.A. (2016). Users' Satisfaction with Library Information Resources and Service: A Case Study College of Health Sciences Library Niger Delta University, Amassoma, Nigeria. *Journal of Education and Practice*. 7(16), 54-59.
- Weerasinghe, I. and Dedunu, H. (2017). University Staff, Image and Students' Satisfaction in Selected State Universities, *IOSR Journal of Business and Management*. 9 (5), 34-37.

- Weerasinghe, I.M.S. and Fernando, R.L.S. (2018), Critical Factors Affecting Students' Satisfaction with Higher Education in Sri Lanka, *Quality Assurance in Education*. 26 (1), 115-130.
- Yusoff, M., McLeay, F. and Woodruff-Burton, H. (2015). Dimensions Driving Business Student Satisfaction in Higher Education, *Quality Assurance in Education*. 23 (1), 86 -104.