

**PRELIMINARY STUDY: HUBUNGAN PROFESIONALISME PENDIDIKAN,
PENGURUSAN PERKHIDMATAN ORGANISASI
DAN PERSEKITARAN SOSIAL DENGAN
KEPUASAN PEMBELAJARAN
PELAJAR KEJURURAWATAN**

Emeelia Mohamad¹
Mohd Yusof Abdullah¹
Jalina Karim²
Universiti Melaka¹
Universiti Kebangsaan Malaysia²

Corresponding Author's Email: emeeliamohamad.kkm@gmail.com

Article History:

Received : 1 November 2022

Accepted : 10 November 2022

Published : 31 December 2022

ABSTRAK

Hubungan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial menentukan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di Malaysia. Objektif umum kajian dijalankan adalah untuk mengenalpasti faktor hubungan yang signifikan dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) Zon Selatan, Semenanjung Malaysia. Isu kepuasan pembelajaran diukur dengan Teori *SERVQUAL* iaitu kebolehpercayaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fizikal (*tangibles*), empati (*empathy*) dan responsif (*responsiveness*). Statistik deskriptif, Statistik inferens dan *pearson correlation* mengukur hubungan antara variabel. Kajian kuantitatif dianalisis menggunakan *Statistic Package Social Sciences (SPSS)* 26.0 dan dilaksanakan secara rawak mudah bagi melengkapi skala Likert untuk soal selidik. Kajian rintis di Kumpulan Perubatan Johor (KPJ) *International College Johor Bahru* dilaksanakan terhadap 50 orang pelajar, 5 orang lelaki dan 45 orang perempuan. Dapatan analisa *pearson correlation* bagi faktor kekuatan hubungan antara *dependent* dan *independent variable* ialah Profesionalisme Pendidikan $r=0.574$, Pengurusan Organisasi $r=0.649$ dan Persekitaran Sosial $r=0.555$ iaitu di tahap Sederhana Kuat. Justeru, kajian seumpama ini wajar dilaksanakan pada skala lebih besar bagi meninjau hubungan yang mempengaruhi IPTS lain dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di Malaysia.

Kata kunci: Profesionalisme Pendidikan, Pengurusan Perkhidmatan Organisasi, Persekitaran Sosial, Kepuasan Pembelajaran, Pelajar Kejururawatan

PRELIMINARY STUDY: THE RELATIONSHIP BETWEEN EDUCATIONAL PROFESSIONALISM, ORGANIZATIONAL SERVICE MANAGEMENT AND SOCIAL ENVIRONMENT WITH LEARNING SATISFACTION OF NURSING STUDENTS

Abstract

The relationship between educational professionalism, organizational service management, and the social environment determines the learning satisfaction of nursing students in Malaysia. The study's general objective was to identify significant relationship factors with the learning satisfaction of nursing students at Private Higher Education Institutions (IPTS) in the Southern Zone, Peninsular Malaysia. The issue of learning satisfaction is measured by the SERVQUAL Theory, which is reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. Descriptive statistics, inferential statistics, and Pearson correlation measure the relationship between variables. Quantitative research was analyzed using Statistical Package Social Sciences (SPSS) 26.0 and carried out in a simple random manner to complement the Likert scale for the questionnaire. A pilot study at Johor Medical Group (KPJ) International College Johor Bahru was conducted on 50 students, 5 males, and 45 females. The results of the Pearson correlation analysis for the strength of the relationship between the dependent and independent variables are Educational Professionalism $r=0.574$, Organizational Management $r=0.649$, and Social Environment $r=0.555$ which is at the Moderately Strong level. Therefore, this kind of study should be carried out on a larger scale to examine the relationship that affects other IPTS with the learning satisfaction of nursing students in Malaysia.

Keywords: *Educational Professionalism, Organizational Service Management, Social Environment, Learning Satisfaction, Nursing Students.*

PENGENALAN

Dalam dunia pendidikan global, profesionalisme pendidikan telah menjadi isu utama bagi merealisasikan usaha untuk mengembangkan potensi individu yang dididik dengan cara memacu kecemerlangan pendidikan. Ternyata, pendidikan dalam kejururawatan juga tidak terlepas daripada peranan ini yang turut bertanggungjawab memastikan pendidikan di Malaysia mampu melahirkan produk yang berpengetahuan serta berkemahiran tinggi. Bagi melahirkan hasrat ini selain daripada hubungan profesionalisme pendidikan dan pengurusan perkhidmatan organisasi, persekitaran sosial turut merupakan faktor yang menjadi tumpuan dalam mempengaruhi pembentukan keperibadian pelajar-pelajar jururawat dan menepati keperluan mereka hingga mewujudkan isu kepuasan dalam pembelajaran.

Pada era globalisasi kini, sektor kerajaan mahupun swasta di Institusi Latihan Diploma Kejururawatan berusaha untuk merancang Pendidikan Berasaskan Hasil (*Outcome-Based Education*) bagi memastikan setiap pelajar menguasai ilmu teori dan praktikal untuk mentransformasikan pendidikan daripada konvensional iaitu *chalk and talk* ke tahap *Student Centered Learning*. Tambahan pula, pelajar yang *fragile* dengan digitalisasi terkini, semakin bijak membuat pemilihan bidang pengajian yang sesuai dengan minat untuk menjadikan kualiti pembelajaran yang diterima setaraf dengan kos pembayaran pengajian masing-masing (Radin Eksan & Abu Bakar, 2017). Pernyataan ini juga disokong oleh Mohd Noor Hasman

dan Muhammad Azrul Hisam (2017) yang menyatakan secara tegas bahawa pelajar akan hilang rasa keseronokan dan kegembiraan jika tidak mengalami kepuasan pembelajaran yang optimum dan ini akan menyebabkan berlakunya penurunan motivasi, prestasi, komitmen dan berniat untuk tidak menyambung pengajian di institusi pengajian yang sama.

Penilaian terhadap kepuasan pelajar adalah penting dan mesti dilaksanakan oleh sesebuah institusi pendidikan bagi menilai kepuasan pelanggannya lebih-lebih lagi bagi Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) (Mazni, Roslee & Muhammad, 2021). Ortega-Maldonado dan Salanova telah menerangkan menerusi kajian mereka iaitu pihak IPT amat berperanan penting dalam kehidupan seseorang pelajar dan memberi kesan aktiviti pembelajaran yang membawa kepada pengalaman mereka sepanjang mengikuti program di IPT.

Untuk itu, adakah Institusi latihan kejururawatan mampu membangunkan dan menyediakan modal insan yang bersifat holistik? Rentetan daripada persoalan ini, diharapkan tinjauan kajian dapat meneroka isu kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan untuk pemulihan semula sistem pendidikan negara pasca pandemik.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Keperluan profesion jururawat ialah salah satu pelaburan dalam sektor perkhidmatan kesihatan yang menjadi penyumbang terhadap impak ekonomi di Malaysia. Berdasarkan Laporan Tahunan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) (2018), jumlah penduduk Malaysia dengan kadar pertumbuhan tahunan 2017/2018 sebanyak 1.13 peratus (32.39 juta orang) dan meningkat daripada 32.02 juta pada tahun 2017. Manakala Laporan Tahunan KKM, 2019 sentiasa mempertingkatkan usaha bagi memperkukuhkan dan menambah baik tadbir urus perkhidmatan kesihatan. Pengurusan daripada Bahagian Sumber Manusia pula berusaha memainkan peranan dalam merancang dan memastikan KKM mempunyai struktur perjawatan dan organisasi yang mantap dalam memberikan penyampaian perkhidmatan kesihatan kepada rakyat selaras dengan dasar semasa kerajaan. Oleh yang demikian, pastinya Institusi Latihan ialah agen utama yang perlu ditingkatkan perkhidmatannya supaya dapat melahirkan produk yang boleh memberi perkhidmatan terbaik iaitu antaranya pelajar kejururawatan. Malahan, Othman *et al.*, (2018) turut menyatakan pelbagai pihak berwajib termasuk Lembaga Jururawat Malaysia (LJM) khasnya berperanan utama untuk memastikan produktiviti jururawat adalah berkualiti, beretika dan selamat.

Hakikatnya realiti profesion kejururawatan sedang menghadapi pelbagai cabaran yang mana memerlukan implementasi strategi pendidikan yang lebih berkesan dan terkini supaya para jururawat dan jururawat pelatih dapat melaksanakan tugas mereka dengan lebih berkesan. Institusi pengajian harus menyediakan perkhidmatan pendidikan yang benar-benar berkualiti kepada pelajar (Vo *et al.*, 2018). Selaras dengan itu, perlu ditegaskan bahawa IPTS merupakan salah sebuah institusi yang menawarkan kursus Diploma Kejururawatan dan merupakan wadah utama pengeluaran modal insan untuk melatih Jururawat Terlatih selain dari Institut Latihan Kementerian Kesihatan Malaysia (ILKMM) dan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) tempatan.

Jika dilihat daripada dapatan kajian lepas, bahawa tahap kepuasan pelajar antaranya bergantung kepada pengalaman pembelajaran, perkhidmatan dan persekitaran fasiliti yang diperoleh pelajar sepanjang proses pembelajaran mereka di kolej, IPTS mahupun di IPTA (Weerasinghe & Fernando, 2017). Abdul Mutalib (2017) pula telah merumuskan daripada kajiannya bahawa peralatan pengajar ialah faktor terpenting dalam menyumbang kepuasan pelajar. Ternyata penggunaan Bahan Bantu Mengajar (BBM) adalah amat penting dalam aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) bagi menarik minat pelajar serta meningkatkan

prestasi pelajar (Faizah, 2017). Kajian Mazni (2020) pula mendapati kepuasan seseorang pelajar merangkumi kualiti (PdP) yang berhubung kait seperti kompetensi pensyarah, teknik dan kaedah pengajaran yang disampaikan oleh pensyarah di samping persekitaran sosial dan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan untuk memenuhi tahap kepuasan pelajar khususnya. Untuk itu, menyedari kepentingan dan nilai profesion ini kepada masyarakat sedunia, turut tiga domain Teori Taksonomi Bloom yang diperkenalkan oleh Benjamin S. Bloom, 1959 iaitu *Cognitive (knowledge)*, *Affective (attitude)* dan *Psychomotor (skills)* dijadikan panduan sebagai model kepada pengajar dalam melancarkan pelaksanaan tugas (PdP) terhadap kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan ini.

Namun demikian, masih terdapat kebimbangan yang ditinjau dari sudut isu kepuasan pembelajaran. Keadaan ini dibuktikan daripada Seminar Antarabangsa Isu-isu Pendidikan (ISPEN), kajian mendapati sumber daripada pengajar jururawat Kolej Kejururawatan Ipoh iaitu berkaitan isu kemerosotan pencapaian prestasi akademik para pelajar jururawat seperti dalam laporan oleh KKM iaitu seramai 50% daripada keseluruhan pelajar jururawat di seluruh Malaysia telah mengalami kegagalan di dalam Peperiksaan Akhir tahun 2002 (Nor Aroma & Zetty, 2020). Tambahan juga, hasil daripada penyelidikan yang berpengalaman sendiri menjaga Peperiksaan Ulangan LJM pada tahun 2022, masih terdapat pelajar yang gagal peperiksaan LJM daripada institusi kerajaan dan swasta hingga terpaksa menduduki semula peperiksaan LJM. Rentetan daripada laporan dan makluman yang diterima secara tidak formal daripada pengurusan LJM, keputusan lulus peperiksaan pelajar masih tidak mencapai 100% bagi yang telah menduduki peperiksaan wajib ini. Adakah impak ini datangnya daripada faktor-faktor tertentu dan kesannya berpunca daripada ketidakpuasan pembelajaran dengan pelajar kejururawatan sepanjang mereka menjalani kursus latihan selama 3 tahun di Institusi latihan. Persoalan ini wajar diketengahkan kerana Weerasinghe dan Fernando (2017) ada membuktikan bahawa tahap kepuasan pelajar bergantung kepada pengalaman pembelajaran, perkhidmatan dan persekitaran fasiliti yang dihadapi oleh mereka sepanjang proses pembelajaran. Manakala turut diperbincangkan oleh Mahad dan Nor (2016) mengatakan bahawa kepuasan merupakan perasaan baik atau tidak dapat dirasa oleh pengguna melalui hasil yang didapati daripada penggunaan sesuatu perkara dan program yang pelajar jalani. Onditi dan Wechuli (2017) pula menekankan bahawa tahap kepuasan pelajar adalah penting untuk membantu dalam meningkatkan kualiti sesuatu program dan kepuasan pelajar itu sendiri seperti berpuas hati dengan prestasi pengajaran, kandungan program dan kualiti program yang ditawarkan, merupakan salah satu aspek kelebihan persaingan kepada sesebuah IPT dalam menarik pelajar, pengekalan pelajar serta maklum balas positif mengenai IPT itu sendiri. Berkesinambungan daripada itu, kajian ini ingin membangkitkan isu ini kerana tidak keterlaluan dikatakan kajian kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan jarang diperbincangkan dan diusulkan. Justeru itu, kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang perlu dikaji.

Bertitik tolak daripada itu, hasil dapatan daripada kajian ini diharapkan dapat memberikan kesedaran kepada pihak pengajar dan Institusi latihan kejururawatan yang lain termasuk faktor lain yang seterusnya membantu dalam mencapai kecemerlangan sebagai pelajar kejururawatan yang cemerlang. Oleh itu, fokus utama kajian ini memainkan peranan penting dalam meningkatkan hubungan antara profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS Zon Selatan, Semenanjung Malaysia. Diharapkan impak daripada hasil kajian ini menjadi panduan dan amat berguna kepada semua pihak untuk menambah baik Institusi latihan kejururawatan sebagai gedung ilmu dan pusat pembelajaran yang gemilang dan memberi kepuasan pembelajaran terhadap pelajar kejururawatan sepanjang mereka belajar dan dapat menimba pengalaman sepanjang pengajian dan secara tidak

langsung menambah baik kompetensi pengajar kejururawatan ke tahap lebih baik dalam memenuhi keperluan organisasi pada masa hadapan.

TUJUAN KAJIAN

Pengurusan pendidikan menimbulkan pengalaman pembelajaran yang terbaik dengan pelajar kejururawatan bukan hanya di IPTS tetapi melibatkan semua di Institusi Latihan Kejururawatan iaitu IPTA dan ILKKM sebagai pelaburan dalam pendidikan profesional penjagaan kesihatan untuk menghadapi cabaran pada masa hadapan (ANT:1st *Nursing Allied Health Educator's Conference*, 2022). Oleh yang demikian, hasil daripada kajian diharapkan dapat menjadi penyumbang kepada hubungan profesionalisme pendidikan, anjakan paradigma dalam (PdP) dan pengurusan perkhidmatan organisasi dalam memberi kepuasan pembelajaran dengan kemenjadian pelajar kejururawatan supaya lebih baik, bersistematik dan berintegriti. Sekiranya kajian ini tidak dilakukan, adalah mustahil untuk profesion kejururawatan mengalami perubahan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kesihatan bagi mencegah mobiliti dan mortaliti di kalangan masyarakat setempat.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti hubungan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS, Zon Selatan.

Objektif Spesifik:

1. Mengetahui perbezaan persepsi pelajar kejururawatan dengan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial di IPTS Zon Selatan.
2. Mengetahui kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan dengan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial di IPTS, Zon Selatan.
3. Mengetahui hubungan antara profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS, Zon Selatan.
4. Mengetahui hubungan di antara faktor sosio-demografi (umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan tertinggi dan pekerjaan ibu bapa) dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS, Zon Selatan.
5. Membangunkan model hubungan antara profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS, Zon Selatan.

PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah perbezaan persepsi pelajar kejururawatan dengan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial di IPTS Zon Selatan?
2. Adakah terdapat kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan dengan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial di IPTS Zon Selatan?
3. Adakah terdapat hubungan antara profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS Zon Selatan?

4. Adakah terdapat hubungan di antara faktor sosio-demografi (umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan tertinggi dan pekerjaan ibu bapa) dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS Zon Selatan?
5. Apakah bentuk model yang boleh dibangunkan untuk meramal kesepadanan hubungan antara profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS Zon Selatan?

SOROTAN LITERATUR

Profesionalisme Pendidikan (Model Bloom Taxonomy, 1959)

Profesionalisme ialah pemikiran atau sikap seseorang yang mencerminkan kecekapan, pengetahuan dan aspek profesional. Menerusi Laporan *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD), 2016 berkaitan profesionalisme guru mempunyai tiga domain iaitu asas pengetahuan, autonomi dan rangkaian sekerja. Mohd Aizat Abu Hassan dan Kamarudin Musa (2019) menjelaskan asas pengetahuan merangkumi kedua-dua kandungan dan pengetahuan pedagogi dan terdiri daripada pengetahuan tentang subjek dan pengetahuan murid-murid. Justeru, menjadi satu kewajipan bagi warga pendidik untuk sentiasa meningkatkan kompetensi pengetahuan, kemahiran dan merubah sikap serta menyesuaikan diri terhadap keperluan pendidikan secara profesionalisme untuk masa hadapan agar sentiasa relevan dan selaras dengan perkembangan pendidikan abad ke-21 ini terutamanya bidang kejururawatan yang memberi sumbangan penting dalam peningkatan kesihatan terhadap masyarakat luar khususnya.

Oleh itu, Model Bloom Taxonomy, 1959 oleh Benjamin Bloom adalah sesuai dikaitkan dengan variable kajian ini kerana Model Bloom memperkenalkan satu sistem pengelasan standard (taksonomi) untuk memudahkan guru atau pensyarah mendefinisikan objektif pendidikan agar dapat difahami pelajar-pelajar. Teori ini bertujuan untuk meningkatkan kemahiran berfikir aras tinggi pelajar dalam pembelajaran yang terdiri daripada tiga domain iaitu kognitif (kemahiran intelektual), afektif (kemahiran generik) dan psikomotor (kemahiran praktikal teknikal). Malahan, 6 tanda aras iaitu mengingat, memahami, mengaplikasi, menganalisis, menilai dan mencipta wajar diguna pakai oleh pendidik sebagai panduan dalam perkembangan kurikulum dan instrumen penilaian (Nursyahirah *et al.*, 2018). Keadaan ini lebih mudah kerana matlamat guru lebih jelas dalam menyampaikan (PdP) yang secara tidak langsung boleh meningkatkan persepsi pelajar kejururawatan dengan hubungan profesionalisme pendidikan.

Pengurusan Perkhidmatan Organisasi (Teori Hierarki Maslow, 1943 dan Roy Adaptation Model, 1976)

Pihak pengurusan organisasi sentiasa menggalakkan aktiviti pembelajaran dan mengiktiraf nilai aktiviti pembelajaran dengan menyediakan pelbagai kemudahan pembelajaran yang relevan dengan perkembangan semasa. Sebuah organisasi pembelajaran wujud apabila semua ahli organisasi aktif melibatkan diri dalam proses pembelajaran yang terancang untuk mencapai hala tuju diri dan melalui penyesuaian mengikut konteks dalam melaksanakan penambahbaikan kualiti organisasi secara berterusan (Jamali, 2021).

Bertepatan dengan itu, Teori Maslow yang diperkenalkan oleh Teoritikus Abraham Maslow (1943) menekankan lima (5) keperluan yang perlu dipenuhi oleh setiap individu iaitu fisiologi, keselamatan, sosial, penghargaan diri dan pencapaian hasrat diri patut dijadikan panduan dalam melaksanakan pengurusan sesebuah organisasi untuk memberi salah satu keperluan anggota di dalamnya iaitu kepuasan. Bila satu keperluan dicapai, keperluan yang seterusnya akan menjadi satu keperluan atau keutamaan seterusnya. Setiap individu akan memastikan tahap keperluan terendah dipenuhi terlebih dahulu sebelum berusaha untuk memenuhi keperluan tahap yang lebih tinggi. Teori Maslow ini juga mencadangkan pengurus organisasi (Institusi, Pengetua, Penyelaras) untuk mengenal pasti kekurangan dalam keperluan pekerja (pelajar) yang mendesak serta boleh mempengaruhi sikap dan tingkah laku yang negatif. Pada masa yang sama, menyediakan peluang untuk memenuhi keperluan seseorang pekerja (pelajar) itu boleh menjadi sumber motivasi yang positif (Ridzuan, Arman & Razlina, 2018).

Berlandaskan dalam kajian untuk penambahbaikan pengurusan perkhidmatan organisasi dengan kepuasan pembelajaran pelajar jururawat ini juga, *Roy Adaptation Model*, 1999 wajar dijadikan panduan kerana model ini menekankan empat mod penyesuaian iaitu fisiologi, konsep sendiri, fungsi peranan dan saling bergantung. Keadaan dicirikan dengan output (tingkah laku) iaitu pelajar jururawat yang dirangsang oleh (input) iaitu dari faktor pengurusan perkhidmatan organisasi di institusi latihan kejururawatan itu sendiri berperanan utama dalam memberikan penekanan dan mempraktikkan ciri individu dan matlamat kejururawatan. Ternyata Sister Callista Roy yang mempersembahkan model adaptasinya pada tahun 1976 menjelaskan kejururawatan sebagai perkhidmatan sosial dan model ini bertepatan dan biasa digunakan dalam kejururawatan untuk menilai pesakit, meningkatkan pematuhan dan meningkatkan kualiti penjagaan dan menjadikan seseorang itu cekap sebagai jururawat yang berdaftar dan membuat keputusan dengan betul untuk kepentingan pesakit (*Callis*, 2020).

Persekitaran Sosial (Teori Pembelajaran Sosial - Albert Bandura, 1977)

Faktor persekitaran sosial terbahagi kepada dua iaitu elemen-elemen kemanusiaan dan bukan kemanusiaan. Elemen-elemen kemanusiaan yang dimaksudkan ialah pengaruh ibu-bapa, guru-guru, rakan sebaya dan masyarakat manakala pengaruh pelbagai jenis media yang diterima oleh seseorang semasa menjalani proses kehidupan mereka dikenali sebagai elemen-elemen bukan kemanusiaan. Menurut ahli sejarah psikologi Albert Bandura (1977) menekankan berkaitan hubungan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran kejururawatan dan berpendapat tingkah laku seseorang individu adalah signifikan dengan pemerhatian seseorang itu kepada tingkah laku orang lain dan menyimpan maklumat secara kognitif dan mempersembahkan semula tingkah laku tersebut.

Untuk itu, berlandaskan teori ini ternyata tidak dinafikan bahawa secara semula jadinya manusia bersifat meniru di mana seseorang itu boleh memperoleh kedua-dua sifat baik dan buruk daripada keadaan seseorang yang lain iaitu daripada pengaruh ibu bapa, guru-guru, rakan sebaya, masyarakat atau elemen lain sepanjang menjalani proses kehidupan mereka.

Teori pembelajaran sosial ini dijadikan panduan dalam mengenal pasti proses pembentukan keperibadian seseorang pelajar kejururawatan ini untuk melihat sama ada faktor persekitaran sosial adalah antara elemen yang mewujudkan kepuasan pembelajaran di Institusi latihan dengan impaknya melahirkan generasi jururawat muda bertenaga, dinamik, berketerampilan dan berakhlak mulia dalam memberi perkhidmatan kesihatan kepada masyarakat.

Kepuasan Pembelajaran Pelajar Kejururawatan (*Challenge-based Learning (CbL)* - Howard Barrow, 1980)

Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh setiap pusat pengajian tinggi perlu memenuhi kepuasan setiap pelajar (Abdul Rahman *et al.*, 2017). Pelajar akan hilang rasa keseronokan dan kegembiraan jika tidak mengalami kepuasan pembelajaran yang optimum dan akan menyebabkan berlakunya penurunan motivasi, prestasi, komitmen dan berniat untuk tidak menyambung pengajian di institusi pengajian yang sama (Mohd Noor Hasman dan Muhamad Azrul Hisam, 2017).

Berdasarkan Professor Howard Barrow (1980), beliau mengamalkan *Challenge-based Learning (CbL)* iaitu konsep pembelajaran rakan sebaya dalam kumpulan dan antara kumpulan untuk berfikir kritis seperti mensintesis, menganalisis, mengaplikasikan dan menilai isu pembelajaran selain daripada pembelajaran sendiri bagi membantu pencapaian pelajar dalam akademik di pengajian tinggi dan mendapat reaksi positif daripada pelajar perubatan di bawah seliaannya. Objektif pembelajaran *CbL* adalah untuk mengukuhkan dan mengembangkan kemahiran pelajar untuk mempelajari sesuatu prinsip dengan mengintegrasikan pengetahuan dalam pelbagai disiplin ilmu dan mengamalkan konsep pembelajaran sepanjang hayat untuk kemajuan profesionalisme. Sulton Nawawi (2018) pula memberitahu *CbL* merupakan modul pembelajaran berasaskan objektif pembelajaran iaitu dengan cabaran berfikir kritis untuk menangani masalah sosial, saintifik, isu praktikal dan masalah lain yang berkaitan dengan kehidupan seharian secara berkesan dalam abad ke-21 ini.

Lantaran itu, kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan sebagai variabel bersandar (DV) dalam kajian ini wajar ditambah baik dengan mengaplikasikan *CbL* dalam (PdP) berbanding berkonsep pengajaran tradisional sebelum ini untuk meningkatkan kompetensi profesion pengajar dalam memberi kepuasan pembelajaran yang berkesan. Mazni (2020) turut menekankan (PdP) yang mempunyai objektif pembelajaran daripada pensyarah, boleh menghasilkan (PdP) yang menarik minat dan memberi kepuasan belajar kepada pelajar-pelajarnya.

REKA BENTUK KAJIAN

Kaedah Penyelidikan yang dilakukan iaitu kuantitatif secara *non experimental cross sectional survey* bagi mengenal pasti dan mengkaji secara empirikal dan sistematik berkaitan Hubungan Profesionalisme Pendidikan, Pengurusan Perkhidmatan Organisasi dan Persekitaran Sosial dengan Kepuasan Pembelajaran Pelajar Kejururawatan. Reka bentuk kajian tinjauan menggunakan kaedah borang kaji selidik yang distrukturkan dengan senarai semak untuk mendapatkan maklum balas di mana data dapat dikumpulkan mengikut masa yang telah ditetapkan dan ia lebih menjimatkan masa.

LOKASI KAJIAN

Lokasi pemilihan penyelidikan untuk *preliminary study* dijalankan di IPTS kejururawatan iaitu Kumpulan Perubatan Johor (KPJ) *International College* Johor Bahru. Pemilihan Zon Selatan ini adalah *generalization* kepada IPTS zon lain dan berdasarkan kepada kaedah pensampelan rawak mudah yang digunakan.

POPULASI

Populasi kajian ini terdiri di IPTS Zon Selatan yang terpilih. Manakala sampel kajian ialah semua pelajar Diploma Kejururawatan yang telah berada di Tahun Akhir sebagai *Inclusion Criteria*. Pelajar Kejururawatan Tahun Akhir yang terpilih adalah daripada kalangan pelajar semester 5 dan 6. Justifikasi pemilihan para pelajar ini kerana dikalangan mereka telah berjaya melengkapkan struktur kurikulum dan kokurikulum setelah berada lebih kurang 3 tahun di institusi latihan kejururawatan. Oleh itu, penilaian terhadap para pelajar berkaitan PdP, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial diperlukan bagi meningkatkan dan memperbaiki mutu latihan di institusi latihan kejururawatan. Penyelidikan tidak melibatkan pelajar daripada kursus lain yang dikategorikan sebagai *Exclusion Criteria* kerana ia tidak bertepatan dengan tajuk kajian yang dilakukan dalam penyelidikan.

PENSAMPELAN

Jenis pensampelan yang akan digunakan dalam penyelidikan adalah daripada jenis *Probability Sampling* yang bermaksud pensampelan kebarangkalian. Daripada jenis kebarangkalian pensampelan, penyelidikan menggunakan kaedah *Stratified Sampling* yang mana dalam sesebuah populasi hanya beberapa orang dalam sesuatu kumpulan sahaja yang mempunyai kebarangkalian untuk terpilih menjadi sampel.

Menerusi kajian ini, populasi kajian dikalangan pelajar Diploma Kejururawatan yang menjalani kursus selama 3 tahun pengajian di Institusi Latihan yang terdiri daripada semester 1 hingga 2 (Tahun 1), semester 3 hingga 4 (Tahun 2) dan semester 5 hingga 6 (Tahun 3). Para pelajar mengikut semester ini dikategorikan pemahaman mereka daripada *novice* (Tahun 1) hingga ke *expert* (Tahun Akhir). Kemungkinan besar dikhuatiri pelajar daripada setiap semester memberi jawapan yang berbeza setelah kajian dilakukan. Bagi pelajar daripada semester akhir misalnya cenderung memberi jawapan 'sangat puas hati' dengan pembelajaran berbanding dengan pelajar daripada Tahun 1 yang cenderung memberi jawapan 'kurang puas hati'.

Ekoran itu, penyelidikan memilih sampel dikalangan pelajar Tahun Akhir sahaja untuk membincangkan isu kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan selepas mereka mempunyai pengalaman dan pembelajaran daripada *novice* ke *expert* bagi mengetahui hubungan profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dalam memberi kepuasan pembelajaran bagi mempengaruhi mutu dalam peningkatan profesionalisme kejururawatan.

Kajian rintis dibuat sebelum kajian sebenar dijalankan bertujuan untuk memastikan kajian mempunyai kesahan (*validity*) dan kebolehpercayaan (*reliability*). Bagi kajian ini, dalam menentukan saiz sample, Jadual Penentuan Saiz Sampel iaitu Krejcie dan Morgan (1970) telah digunapakai. Secara keseluruhan populasi kajian di IPTS Zon Selatan di Negeri Sembilan, Melaka dan Johor ialah lebih kurang 420 orang. Untuk itu, *preliminary* data mengambil 10% (42 orang) daripada populasi kajian sebenar yang terdiri daripada kesemua IPTS di Zon Selatan. Namun, penyelidikan menggenapkan kepada 50 sample kajian walaupun minima pungutan data untuk kajian rintis adalah 30 orang sahaja. Penyelidikan mengambil lebih sampel kepada 50 orang pelajar kejururawatan dari KPJ *International College* Dato Onn, Johor Bahru di Tahun Akhir kerana khuatir hasil dapatan kajian berkemungkinan mengalami ralat akibat konstruk yang tidak dijawab secara keseluruhan walaupun penerangan telah diberikan semasa *preliminary study* dilakukan.

INSTRUMEN KAJIAN

Instrumen kajian menggunakan borang soal selidik *closed ended question* yang dibahagikan kepada empat bahagian iaitu Bahagian A ialah Demografi responden, Bahagian B ialah Profesionalisme Pendidikan, Bahagian C ialah Pengurusan Perkhidmatan Organisasi dan Bahagian D ialah Persekitaran Sosial dan Bahagian E ialah Kepuasan Pembelajaran pelajar kejururawatan dengan menggunakan model pengukuran SERVQUAL dengan lima dimensi iaitu kebolehpercayaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fizikal (*tangibles*), empati (*empathy*) dan responsif (*responsiveness*). Soal selidik turut meletakkan *Open ended question* di Bahagian F untuk Komen/ Cadangan pelajar kejururawatan dalam menambah baik kepuasan pembelajaran sebagai sampel yang dikaji.

Dapatan kajian untuk *preliminary study* menggunakan kaedah statistik deskriptif dan statistik inferens untuk menganalisis setiap sub topik di bahagian A hingga E dengan menjadikan kajian Mazni (2019) sebagai rujukan setelah *diadapt* dan *adopt* secara kesahan kandungan untuk menganalisis setiap item di bawah:

Bahagian A: Demografi responden (Umur, Jantina, Bangsa dan Tempat pengajian)

Bahagian B: Pengaruh Profesionalisme Pendidikan (16 soalan)

1. Kompetensi Tenaga Pengajar (6 soalan)
2. Pelan Pengajaran dan Pembelajaran (4 soalan)
3. Alat Bantu Mengajar (6 soalan)

Bahagian C: Pengaruh Pengurusan Perkhidmatan Organisasi (16 soalan)

1. Pengurusan Bilik Kuliah (6 soalan)
2. Pengurusan Perpustakaan (6 soalan)
3. Pelaksanaan Mento-Mentee (4 soalan)

Bahagian D: Persekitaran Sosial (14 soalan):

1. Pengaruh Ibu Bapa (3 soalan)
2. Pengaruh Penyelaras Kumpulan (6 soalan)
3. Pengaruh Rakan Pembelajaran (5 soalan)

Bahagian E: Kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan (20 soalan) Ukuran SERVQUAL

1. *Reliability* (4 soalan)
2. *Assurance* (4 soalan)
3. *Tangibles* (4 soalan)
4. *Empathy* (4 soalan)
5. *Responsiveness* (4 soalan)

DAPATAN KAJIAN

Penggunaan soal selidik menggunakan SPSS 26.0. Analisis statistik dilaksanakan secara parametrik. Setiap sub topik dianalisis untuk melihat hubung kait antara variabel dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan di IPTS KPJ *International College*, Dato Onn Johor Bahru.

Berdasarkan kajian rintis yang dilakukan di KPJ Johor Dato Onn, demografi responden di Bahagian A dalam soal selidik *preliminary study* terdiri daripada kalangan pelajar yang berumur 18 hingga bawah 30 tahun daripada kursus Diploma kejururawatan Tahun Akhir. **Jadual 1** menunjukkan sejumlah 50 orang pelajar telah dijadikan sampel iaitu 5 orang pelajar lelaki dan 45 orang pelajar perempuan yang terpilih.

Jadual 1: Bilangan Populasi Kajian

KPJ International	Bilangan Pelajar	
	Lelaki	Perempuan
Jumlah	5	45

Manakala bumiputera seramai 42 orang dan 8 orang adalah bukan bumiputera seperti yang dilihat di **Jadual 2** untuk menginterpretasikan Bahagian A bagi demografi responden seperti berikut:

Jadual 2: Bilangan Bangsa Pelajar

Bil	Bangsa	Bilangan Pelajar
1.	Bumiputera	42
2.	Bukan Bumiputera	8
Jumlah		50

Closed ended question dalam soal selidik untuk kandungan item B hingga E telah menggunakan kaedah Skala Likert 1 hingga 5 sebagai alat ukur instrumen. 5 kaedah skala Likert yang digunakan sebagai penyelidikan pendidikan terdiri daripada Skala 1: Sangat Tidak Setuju (STS), Skala 2: Tidak Setuju (TS), Skala 3: Kurang Setuju (KS), Skala 4: Setuju (S) dan Skala 5: Sangat Setuju (SS) bagi menentukan tingkat persetujuan terhadap konstruk soal selidik.

Berdasarkan dapatan kajian yang telah dijalankan menunjukkan penilaian pelajar berada di skala 4 dan 5 iaitu setuju dan sangat setuju dengan item yang terdapat dalam soal selidik ini. Ia membuktikan hubungan yang kuat antara profesionalisme pendidikan, pengurusan perkhidmatan organisasi dan persekitaran sosial dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan.

Interpretasi Skor Alpha Cronbach terdiri daripada pelbagai interpretasi kebolehpercayaan iaitu Skor (0.9 -1.0) Sangat baik dan efektif dengan tahap konsistensi yang tinggi, Skor (0.7 -0.8) Baik dan boleh diterima, Skor (0.6 – 0.7) Boleh diterima, Skor (<0.6) Item perlu dibaiki dan Skor (<0.5) Item perlu digugurkan. Ini disahkan oleh Mohd Majid Konting (1994) memberitahu skor nilai Alpha Cronbach 0.6 ialah tinggi iaitu kesahan dan kebolehpercayaan item yang boleh diterima. Manakala Bond dan Fox (2015) pula menyatakan skor nilai Alpha Cronbach yang boleh diterima adalah 0.71 hingga 0.99 yang menginterpretasi kebolehpercayaan di tahap skor ini ialah sangat baik dan efektif dengan tahap konsistensi yang tinggi.

Hasil dapatan kajian rintis telah menunjukkan bahawa responden memahami setiap soalan yang dikemukakan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach*. **Jadual 3** di bawah menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi iaitu Sangat baik dan efektif dengan nilai *Alpha Cronbach* ialah 0.951 bagi kajian hubungan Profesionalisme Pendidikan dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan.

Jadual 3: Nilai kebolehpercayaan (*Alpha Cronbach*) bagi kajian rintis

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.956	66

Oleh itu, dapatan ini menunjukkan isi kandungan setiap item dalam soal selidik adalah sah dan nilai kebolehpercayaan pula menunjukkan ia boleh digunakan untuk melihat hubungan setiap *independent variable* dengan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan dalam kajian. Analisis faktor yang dilakukan dalam kajian rintis untuk mengukur kekuatan hubungan antara kedua-dua variabel iaitu *dependent* dan *independent* antara variables, pekali korelasi (*r*) digunakan. Kekuatan klasifikasi untuk variabel mengguna pakai *Cohen et al. (2007)* sebagai rujukan di mana mengklasifikasikan kekuatan perhubungan untuk nilai pekali (*r*) ($r=0.81 - 1.00$) Sangat Kuat, ($r=0.61 - 0.80$) Kuat, ($r=0.41 - 0.60$) Sederhana Kuat, ($r=0.21 - 0.40$) Lemah dan ($r=0.01 - 0.20$) ialah Sangat lemah/ boleh diabaikan.

Hasil dapatan dalam **Jadual 4** untuk Profesionalisme Pendidikan *pearson correlation* ialah $r=0.574$, **Jadual 5** ialah Pengurusan Organisasi $r=0.649$ dan **Jadual 6** ialah Persekitaran Sosial iaitu $r=0.555$.

Jadual 4: Hubungan Profesionalisme Pendidikan dengan Kepuasan Pembelajaran Pelajar Kejururawatan

		Profesionalism e	Kepuasan
Profesionalisme	Pearson Correlation	1	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	49
Kepuasan	Pearson Correlation	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	49	49

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 5: Hubungan Pengurusan Perkhidmatan Organisasi dengan Keuasan Pembelajaran Pelajar Kejururawatan

		Kepuasan	Pengurusan Organisasi
Kepuasan	Pearson	1	.649**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	49	49
Pengurusan Organisasi	Pearson	.649**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	49	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 6: Hubungan Persekitaran Sosial dengan Keuasan Pembelajaran Pelajar Kejururawatan

		Kepuasan	Persekitaran Sosial
Kepuasan	Pearson	1	.555**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	49	48
Persekitaran Sosial	Pearson	.555**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	49

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Oleh yang demikian, keputusan pada jadual yang telah ditunjukkan membuktikan *independent variable* ini secara mudahnya mempunyai hubungan yang kuat dengan keuasan pembelajaran pelajar kejururawatan iaitu *dependent variable* dan merupakan *outcome* dalam kajian ini. Maka instrumen rintis ini dikekalkan dan boleh digunakan dalam kajian lapangan sebenar.

PERBINCANGAN

Secara keseluruhannya, Poon (2019) menyatakan bahawa prestasi pengajaran melibatkan aktiviti pendidikan serta bahan-bahan kursus merupakan faktor utama kepada keuasan pelajar. Abdul Rahman *et al.* (2017) dan Madhavan *et al.* (2020) menyatakan untuk membentuk modal insan, pembangunan sumber manusia, masyarakat dan negara, setiap guru atau pensyarah seharusnya berkompeteren dan berkualiti bagi mengekalkan profesion sebagai pendidik. Menurut Mohamad Marzuki *et al.* (2019), peranan yang dimainkan oleh guru atau pensyarah sangat penting kerana ianya bukan bergantung pada kualiti peribadi seseorang pendidik sahaja tetapi bergantung juga pada gaya pengajaran yang dipilih. Hubungan dengan pelajar (Nor Fatinah Jaafar *et al.*, 2020) serta pendekatan (Chew & Mohd Fikri Ismail, 2020) adalah proses perubahan yang perlu dilaksanakan dalam kaedah pengajaran untuk pendidikan pada abad ke-21 ini bagi mewujudkan keuasan pembelajaran.

CADANGAN KAJIAN

Para pengajar perlu bersikap profesionalisme sepanjang mempraktikkan pendidikan supaya proses (PdP) berjalan dengan cemerlang seiring dengan pelaksanaan pengurusan perkhidmatan organisasi secara sistematik. Ia secara langsung dan tidak langsung melibatkan ramai pihak sebagai agen persekitaran sosial dalam melaksanakan transisi bagi mencambahkan impak yang positif dan progresif di Institusi latihan yang melaksanakan Kursus Diploma Kejururawatan selama 3 tahun di Malaysia ini dalam meningkatkan kepuasan pembelajaran pelajar kejururawatan supaya dapat melahirkan penjawat yang bermutu tinggi dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada semua pesakit iaitu komuniti dan bukan hanya untuk kepentingan diri sendiri.

KESIMPULAN

Tekanan arus globalisasi dan perubahan senario politik, ekonomi, sosial dan teknologi menuntut pihak Institusi latihan mencipta realiti baru sejajar dengan tuntutan dan cabaran semasa demi memungkinkan perkhidmatan kesihatan berkualiti dan terus mara. Di harapkan Hubungan Profesionalisme Pendidikan, Pengurusan Perkhidmatan Organisasi dan Persekitaran Sosial Dengan Kepuasan Pembelajaran Pelajar Kejururawatan ini mampu melonjakkan pencapaian Institusi latihan kejururawatan baik KKM mahupun IPTA dan IPTS di dalam negara bagi mencetuskan perubahan minda dan paradigma dalam melahirkan generasi muda jururawat yang berintegriti dengan cemerlang, gemilang dan terbilang serta berjaya di transformasi hingga ke 2030 nanti untuk mempertingkatkan martabat profesion kejururawatan di tahap antarabangsa.

BIBLIOGRAFI

- Abdul Mutalib Mohamed Azim, Nurulhayah Muhamad dan Muhammad Fahimi Sofian (2017). Faktor Pengajaran dan Pembelajaran Mempengaruhi Kepuasan Pelajar. E-Proceeding of the 6th Global Summit on Education. E-ISBN 978-967-0792-22-4. Organized by <https://worldconferences.net>
- Abdul Rahman, H., Khalifah, Z., Arif, S., Sirin R., Zainal Abidin, H., Sulong, N. (2017). Kajian Mengenai Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi dari Perspektif Pelajar Universiti Teknologi Malaysia. Pusat Pengajian Penyelidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Rahman (2019). Kamus Pelajar Edisi Kedua. <https://makna.online/?s=pelatih>. Retrieved 27/6/2022.
- Ahmad Zawawi. G *et al.* (2016). Memahami Keperluan Pelajar Penyelidikan Siswazah FTSM Menggunakan SERVQUAL dan Model Kano. *Journal of Quality Measurement and Analysis. JQMA* 12(1-2):37-51.
- Association Nursing Tutor Peninsular Malaysia (ANT,2022). *1st Nursing Allied Health Educator's Conference* (2022). <https://www.google.com/search?q=association+nursing+tutor+ilkkm&sxsrf=>
- Bloom B. 1956. Taxonomy of Educational Objectives. Book 1: Cognitive Domain. London: Longman Group Ltd. <https://www.google.com/search?q=Bloom+B.+1956.+Taxonomy+of+Educational+Objectives>
- Bond, T.G & Fox C. M. (2015). Applying the Rash Model Fundamental Measurement in the Human Sciences. Routledge.doi:10.1207/S15327574IJT013&4_10.

- Callis, A. M. B. (2020). Application of the Roy adaptation theory to a care program for nurses. *Applied Nursing Research*. Web. <https://ivypanda.com/essays/roys-adaptation-model-for-nursing/>
- Chew, F.P., & Mohd Fikri Ismail. (2020). Pelaksanaan pendekatan bermain dalam pengajaran dan pembelajaran, interaksi guru-pelajar, komitmen belajar dan keselesaan pembelajaran dalam kalangan pelajar biologi. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Matematik Malaysia (JPSMM UPSI)*, 6(1), 101-120.
- Faizah Ja'apar (2017). Bahan bantu mengajar (BBM) dalam pengajaran dan pembelajaran (P&P) di Sekolah Menengah Kebangsaan (SMK) daerah Pontian. http://eprints.uthm.edu.my/9573/1/FAIZAH_JA%80%99APAR.pdf
- Jamali, A (2021). Pengaruh Kepimpinan dan Modal Sosial Organisasi Terhadap Amalan Komuniti Pembelajaran Profesional di Sekolah. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*. Vol. 44(57):4-18
- Kementerian Kesihatan Malaysia (2018). Laporan Tahunan Kementerian Kesihatan Malaysia. ISSN 1511-1520 MOH/S/RAN/167.19 (AR)-e
https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Penerbitan%20Utama/ANNUAL%20REPORT/Laporan%20Tahunan%20KKM%202018_Final.pdf
- Kementerian Kesihatan Malaysia (2019). Laporan Tahunan Kementerian Kesihatan Malaysia. ISSN 1511-1520
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities and Psychological Measurement*. Vol. 30(3):607-610.
- Mahad Khalif Dhaqane, & Nor Afrah Abdulle. (2016). Satisfaction of students and academic performance in Benadir University. *Journal of Education and Practice*, 7(24), 59-63.
- Madhavan, S., Basri, R., Fauzi, A., Ayub, B.M., & Asimiran, S. (2020). Kualiti bimbingan pengajaran oleh “Pegawai Pembimbing Pakar Pembangunan Sekolah.” *Mjsshonline.Com*, 4 (3), 68-78. <https://doi.org/10.33306/mjssh/82>
- Mazni Muhammad, Roslee Talip dan Muhammad Suhaimi Taat. (2020). Pengaruh Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Belajar Pelajar Kolej-kolej Swasta di Sabah. *Jurnal of Ilmi*. Jilid 9:102-119.
- Mazni, Muhammad, Roslee Talip dan Muhammad Suhaimi Taat. (2021). Pengaruh Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar Kolej Swasta di Negeri Sabah. *Malaysia Journal of Sciences and Humanities*. Vol. 6(6):196-200.
- Mohd Aizat Abu Hassan dan Kamarudin Musa (2019). Amalan Profesionalisme Guru Sekolah Rendah di Semenanjung Malaysia. *The 4 th Asia Pacific Conference on Educational Management and Leadership (APCEMaL)*
- Mohamad Majid Konting (1994). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Marzuki, A.H., Mhod Shukri, N., & Taha, H. (2019). Gaya pengajaran Grasha dalam kalangan pensyarah sains di Kolej Pra-Universiti di Pulau Pinang. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Matematik Malaysia*, 9(2),16-24.<https://doi.org/10.37134/jpsmm.vol9.2.3.2019>
- Mohd Noor Hasman dan Muhamad Azrul Hisam. (2017). Kajian Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan dan Kemudahan Perpustakaan Tunku Tun Aminah. *Seminar PRAGMATIS USIM*. Jilid 2:1-15
- Mohd Rahimi Abdul Rahman. (2021). Amalan Pengurusan Kualiti dan Hubungannya dengan Kualiti Guru: Kesan Mediator Kepimpinan Transformasi Pengetua. Tesis PhD. Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Noorafini Kassim, Saini Ag. Damit dan Muhammad Suhaimi Taat. (2017). Pengaruh Sikap Pelajar dan Pengajaran Guru Terhadap Penguasaan Bahasa Arab dalam Kalangan Pelajar PPPIB, UMS. *Jurnal 'Ulwan*. Jilid 1:125-142.
<http://journal.kuim.edu.my/index.php/JULWAN/article/view/183/162>
- Nor Aroma A.B. dan Zetty Nurzuliana R. (2020). Seminar Antarabangsa Isu-isu Pendidikan (ISPEN) 2020, eISSN: 2773-5001). Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).
- Nor Fatinah Jaafar, Azizah Zain, & Zarina Eshak. (2020). Peranan ibu bapa dalam membantu perkembangan sosial kanak-kanak melalui aktiviti bermain semasa perintah kawalan pergerakan. *Jurnal Pendidikan Awal Kanak-Kanak Kebangsaan (Special Issue)*, 9, 52-60.
- Nurlaili Abd Wahab dan Mohd Yusof Abdullah. (2018). Hubungan Gaya Kepimpinan dan Pengurusan Kerja Guru Besar dengan Kepuasan Kerja Guru Sekolah Agama Kerajaan Johor. *Journal of Ilmi*. Jilid 8:136-150
- Nursyahirah Wahidah M., Mahyudin H., Noorhayati H. dan Fariza P.B. (2018). Kedudukan Taksonomi Bloom Menurut Perspektif Islam. *Journal of Quran Sunnah Education and Special Needs*. Vol. 1(1), ISSN 2590-3799
- Onditi, E. O., & Wechuli, T. W. (2017). Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328-335.
- Ortega-Maldonado, A. & Salanova, M. (2017). Psychological capital and performance among undergraduate students: The role of meaning-focused coping and satisfaction. *Teaching in Higher Education, Critical Perspectives*, 23(2), 1-13.
<https://doi.org/10.1080/13562517.2017.1391199>
- Othman et al., (2018). Kepentingan Penyeliaan Klinikal. *Journal of Engineering and Health Sciences*. Vol. 2:93-104.
- 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.
- Quah, C. S. (2017). Pasukan Pemikir Pendidikan Abad-21 Institut Aminuddin Baki. *Panduan Pelaksanaan Pendidikan Abad 21*. Institut Aminuddin Baki. Kementerian Pendidikan Malaysia. Negeri Sembilan
- Radin Eksan, S.H. & Abu Bakar, N.R. (2017). Amalan Pedagogi Berpusatkan Pelajar dan Masalah yang dihadapi Guru-guru Pelatih Program Pensiswazahan Guru untuk Mengamalkan Pedagogi Berpusatkan Pelajar Semasa Praktikum. *Proceedings of the ICECRS* 1(1),599-608. <https://doi.org/10.21070/picecrs.v1i1.531>
- Ridzuan M, Arman A dan Razlina A.R. (2018). Teori Maslow dalam Konteks Memenuhi Keperluan Asas Pekerja dan Peranannya dalam Meningkatkan Prestasi Organisasi: Kajian dan Perspektif Islam. *Jurnal Hadhari*. Vol. 10(1):1-27
- Siti Fatimah Md Shariff, Mohd Yusof Abdullah dan Jalinah Karim (2021). *Latihan Kejururawatan di Malaysia: Tinjauan dalam kalangan Jururawat Muda*. *Jurnal Kesidang*. Vol. 6:1-15
- Sulton Nawawi (2017). Developing of Module Challenge Based Learning in Environmental Material to Empower the Critical Thinking Ability. *Jurnal Inovasi Pendidikan IPA*, 3 (2), 212-223A: <http://journal.uny.ac.id/index.php/jipi>
- Suparlan (2019). Teori Konstruktivisme dalam Pembelajaran. *Islamika: Jurnal Keislaman dan Ilmu Pendidikan* Vol. 1:79-88
<https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/islamika>.

- Syarinah Mad Sehat, Aziyati Asnil Aimi, Zaleha Damanhuri. (2021). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Pembelajaran dalam Bidang Pendidikan Awal Kanak-kanak di Kolej Universiti Melaka. *Southeast Asia Early Childhood Journal*, Vol. 10 (2), 36-48. ISSN2289-3156
- Vo, T.K.A., Pang V., and Lee, K.W. (2018). Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Pendidikan Teknikal dan Latihan Vokasional (TVET) di Rangkaian Universiti Teknikal Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*. Vol. 3(2):32-40
- Weerasinghe, I. & Fernando, R. L. S. (2017). Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Emerald Insight*.