

SATU SINTESIS TERHADAP REKA BENTUK DOKUMEN
KAWALAN KUALITI DALAM PENGAJARAN DAN
PEMBELAJARAN DI KUITTHO

ROZI BINTI KAMSI

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL: SATU SINTESIS TERHADAP REKA BENTUK DOKUMEN KAWALAN KUALITI DALAM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN DI KUITTHO

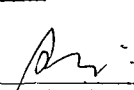
SESI PENGAJIAN : 2002/2003


Saya ROZI BINTI KAMSI
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (Sarjana) ini disimpan di Perpustakaan dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (✓).

- SULIT (Mengandungi maklumat yang berdarjah Keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)
- TERHAD (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)
- TIDAK TERHAD


(TANDATANGAN PENULIS)


(TANDATANGAN PENYELIA)

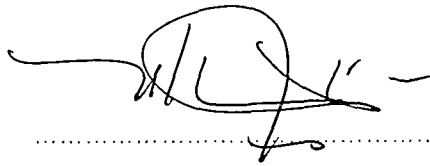
Alamat Tetap:
Kg. Api-Api, Jalan Permatang Tengah,
45700 Bukit Rotan, Selangor.

Prof. Madya Dr. Zulkilli Bin Mohamed,
Nama Penyelia

Tarikh: 02 Hb Oktober 2002

Tarikh: 02 Hb Oktober 2002

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknikal Dan Vokasional”.



Tandatangan :
Nama Penyelia : Prof. Madya Dr. Zulkifli B. Mohamed
Tarikh : 02 hb Oktober 2002.

**SATU SINTESIS TERHADAP REKA BENTUK DOKUMEN KAWALAN
KUALITI DALAM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN DI KUTTHO**

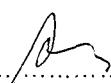
ROZI BINTI KAMSI

**Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknikal Dan Vokasional.**

**Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.**

OKTOBER, 2002.

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang
tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”.

Tandatangan : 

Nama Penulis : ROZI BINTI KAMSI.

Tarikh : 02 hb Oktober 2002.

DEDIKASI

*Al-Fatihah untuk arwah ibu.
(Hjh. Rapiah bt. Hj. Toha)*

*Teristimewa buat Ayah dan kakak yang tersayang....
(Hj. Kamsi bin Hj. Salleh dan Rita Binti Kamsi)*

Jutaan terima kasih atas segala dorongan dan kasih sayang yang dicurah. Segala pengorbanan dan jasa akan tetap dikenang. Berkat doa dan harapan yang diimpikan semoga menjadi kenyataan.

*Buat sahabat sejati,
Kasih sayang, nasihat dan pengorbananmu amat dihargai.*

*Buat sahabatku Aimul Haczah,
Terima kasih atas keikhlasan dan pertolonganmu.*

*Buat rakan-rakan seperjuangan
Nasihat, himbungan dan dorongan kalian menguatkan semangat diri ini terus mencapai apa yang diimpikan. Segala pengorbanan, gelak tawa, senda gurau dan suka duka menjadi memori dan terus bersemadi di dalam ingatan.*

Terima kasih kerana sentiasa berada di sisi.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur saya ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia dan izin-Nya dapat saya menyempurnakan projek sarjana ini pada masa yang telah ditetapkan.

Saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada **Prof. Madya Dr. Zulkifli bin Mohamed** selaku penyelia projek sarjana kerana telah banyak memberi pandangan dan bimbingan dalam menyiapkan kajian ini.

Ribuan terima kasih juga saya ucapkan kepada pensyarah-pensyarah yang sudi bekerjasama menjayakan projek ini iaitu **Prof. Madya Dr. Mohd. Zarar, Prof. Madya Nawawi dan Prof. Madya Ayob**.

Penghargaan ini juga ditujukan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menjayakan projek sarjana ini.

Sekian, terima kasih. Wassalam.

ABSTRAK

Kajian ini merupakan satu langkah awal ke arah pelaksanaan kawalan kualiti dalam proses pengajaran dan pembelajaran di KUiTTTHO. Satu garis panduan telah didokumentasikan untuk memudahkan pensyarah melaksanakan pengajaran berkesan yang merujuk kepada kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran. Kaedah penyelidikan secara kualitatif yang menggunakan temubual secara mendalam dan mengkaji dokumen yang telah sedia ada digunakan untuk memungut data. Seterusnya meminta pendapat daripada tiga orang ahli akademik mengenai kesesuaian dokumen ini dijadikan sebagai garis panduan pengajaran berkesan. Hasil daripada kajian, pemberi maklumat (*informant*) telah menunjukkan reaksi yang positif terhadap kesesuaian dokumen tersebut dijadikan sebagai garis panduan untuk meningkatkan prestasi pengajaran dan pembelajaran di KUiTTTHO.

ABSTRACT

The study is a preliminary steps toward implementation of quality control in teaching and learning process at KUiTTHO. A guideline was documented to facilitate lecturers in order to produce effective teaching, which refer to quality in teaching and learning. Qualitative research using in-depth interview and examined of existing document is used in the data collection. Three of academic experts' opinion is sought regarding to the document in term of its suitability as a guideline in effective teaching process. The results show that the informants indicated positive reaction toward the suitability of the document as a guideline to enhance teaching and learning process at KUiTTHO.

KANDUNGAN

| BAB | PERKARA | MUKA SURAT |
|--------------|---|-------------------|
| | PENGAKUAN PENYELIDIK | ii |
| | DEDIKADI | iii |
| | PENGHARGAAN | iv |
| | ABSTRAK | v |
| | ABSTRACT | vi |
| | KANDUNGAN | vii |
| | SENARAI JADUAL | xi |
| | SENARAI RAJAH | xii |
| | SENARAI LAMPIRAN | xiii |
| | | |
| BAB I | PENGENALAN | |
| | 1.1 Pendahuluan | 1 |
| | 1.2 Latar belakang masalah | 2 |
| | 1.3 Pernyataan masalah | 4 |
| | 1.4 Soalan kajian | 5 |
| | 1.5 Objektif kajian | 6 |
| | 1.6 Skop kajian | 6 |
| | 1.7 Kepentingan kajian | 6 |
| | 1.8 Kerangka teori | 7 |
| | 1.9 Peristilahan dan takrifan operasional | 8 |

BAB II SOROTAN PENULISAN

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | Pengenalan | 11 |
| 2.2 | Kualiti dan takrifannya | 11 |
| 2.3 | Konsep kualiti | 12 |
| 2.4 | Proses kualiti | 13 |
| 2.5 | Kawalan kualiti dan faedahnya | 14 |
| 2.6 | Dokumen kawalan kualiti | 15 |
| 2.7 | Kualiti dalam pendidikan | 16 |
| 2.8 | Kawalan kualiti dalam proses pengajaran dan pembelajaran | 17 |
| 2.8.1 | Kompetensi pensyarah dalam pengajaran | 17 |
| 2.8.2 | Keberkesanan pembelajaran pelajar | 18 |
| 2.8.3 | Keberkesanan kandungan kursus | 18 |
| 2.9 | Proses pengajaran | 20 |
| 2.10 | Pengajaran berkesan | 21 |

BAB III METODOLOGI

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| 3.1 | Pengenalan | 25 |
| 3.2 | Reka bentuk kajian | 26 |
| 3.3 | Sumber data | 26 |
| 3.4 | Instrumen kajian | 27 |
| 3.4.1 | Samakan dokumen | 27 |
| 3.4.2 | Temubual | 27 |
| 3.4.3 | Kajian rintis | 28 |
| 3.5 | Prosedur kajian | 28 |
| 3.5.1 | Prosedur kajian kualitatif | 28 |

| | | |
|-------|------------------------------|----|
| 3.5.2 | Prosedur persampelan | 30 |
| 3.6 | Kaedah pungutan data | 31 |
| 3.7 | Kaedah analisis data | 32 |
| 3.7.1 | Interpretasi | 32 |
| 3.8 | Kesahan dan kebolehpercayaan | 33 |
| 3.9 | Kronologi kajian | 33 |

BAB IV REKA BENTUK DOKUMEN

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Pengenalan | 35 |
| 4.2 | Latar belakang teori penghasilan dokumen | 36 |
| 4.3 | Rekabentuk Dokumen | 36 |
| 4.3.1 | Reka bentuk dokumen | 37 |
| 4.3.2 | Penilaian dokumen | 38 |

BAB V ANALISIS DAN PENEMUAN

| | | |
|-------|-------------------------------------|----|
| 5.1 | Pendahuluan | 40 |
| 5.2 | Persoalan kajian pertama | 40 |
| 5.2.1 | Senario temubual dengan pensyarah A | 41 |
| 5.2.2 | Senario temubual dengan pensyarah B | 43 |
| 5.2.3 | Senario temubual dengan pensyarah C | 45 |
| 5.3 | Persoalan kajian kedua | 48 |
| 5.3.1 | Pandangan pensyarah A | 48 |
| 5.3.2 | Pandangan pensyarah B | 49 |
| 5.3.3 | Pandangan pensyarah C | 50 |
| 5.4 | Persoalan Kajian ketiga | 51 |
| 5.4.1 | Pandangan pensyarah A | 51 |

| | | |
|-------|-----------------------|----|
| 5.4.2 | Pandangan pensyarah B | 53 |
| 5.4.3 | Pandangan pensyarah C | 55 |

BAB VI PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 6.1 | Pendahuluan | 57 |
| 6.2 | Perbincangan | 57 |
| 6.3 | Kesimpulan | 61 |
| 6.4 | Cadangan | 61 |
| 6.5 | Cadangan kajian lanjutan | 62 |

| | |
|--------------------|----|
| BIBLIOGRAFI | 63 |
|--------------------|----|

| | |
|-----------------|----|
| LAMPIRAN | 67 |
|-----------------|----|

SENARAI JADUAL

| JADUAL | TAJUK | MUKA SURAT |
|---------------|------------------|-------------------|
| 3.1 | KRONOLOGI KAJIAN | 34 |

SENARAI RAJAH

| NO. RAJAH | TAJUK | MUKASURAT |
|------------------|--|------------------|
| 1.1 | KOMPONEN PENENTUAN KUALITI | 3 |
| 1.2 | RAJAH TULANG IKAN DOKUMEN KAWALAN KUALITI | 8 |
| 2.1 | KONSEP KUALITI | 14 |
| 2.2 | HIERARKI DOKUMEN KAWALAN KUALITI | 16 |
| 2.3 | PROSES PENGAJARAN GLASSER | 21 |
| 3.1 | PROSEDUR PERSAMPELAN | 31 |

SENARAI LAMPIRAN

| LAMPIRAN | TAJUK | MUKASURAT |
|-----------------|-----------------------------------|------------------|
| A | SOALAN TEMUBUAL | 67 |
| B | STRUKTUR SUSUNAN TEMUBUAL | 68 |
| C | CONTOH TRANSKRIP TEMUBUAL | 69 |
| D | OBJEKTIF KUALITI KUITTHO | 72 |
| E | JADUAL ANALISIS DATA TEMUBUAL | 73 |
| F | CARTA KANDUNGAN DOKUMEN | 74 |
| G | DOKUMEN KAWALAN KUALITI (PROTAIP) | 75 |
| H | DOKUMEN KAWALAN KUALITI (PRODUK) | 76 |

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn telah menempa satu sejarah apabila berjaya dianugerahkan persijilan MS ISO 9000 pada 28 Disember 2001 oleh SIRIM QAS Sdn. Bhd. Berkat usaha dan komitmen yang tinggi serta sokongan daripada semua warga KUiTTTHO, hasrat murni yang telah lama diimpikan ini telah menjadi satu kenyataan bertitik tolak dengan penubuhan Majlis Kualiti ITTHO pada 11 April 1998 (Risalah Kualiti, April 2000). Selaras dengan hasrat Kementerian Pendidikan menerapkan nilai kualiti dalam pendidikan, KUiTTTHO juga berhasrat untuk memainkan peranan yang lebih aktif dan berkesan dalam pembangunan sumber manusia untuk keperluan negara seiring dengan misi yang telah ditetapkan iaitu:

'Untuk Melahir Dan Melatih Ahli Teknologi Dan Profesional Yang Kreatif, Inovatif, Kompeten Dan Bertanggungjawab Serta Mampu Mengaplikasi, Meneroka Dan Meneraju Teknologi Baru Melalui Pengajaran Dan Penyelidikan Bertaraf Dunia Yang Bertunjangkan Konsep Tauhid Untuk Kesejahteraan Sejagat.'

(Sumber : KUiTTTHO,2002)

Hasrat ini akan direalisasikan melalui peningkatan kemudahan dan infrastruktur, pengajaran dan pembelajaran, tenaga akademik yang berkualiti dan penawaran kursus-kursus baru yang berunsurkan *Industry Oriented and Application Based* bagi memangkin pembangunan industri dan ekonomi negara.

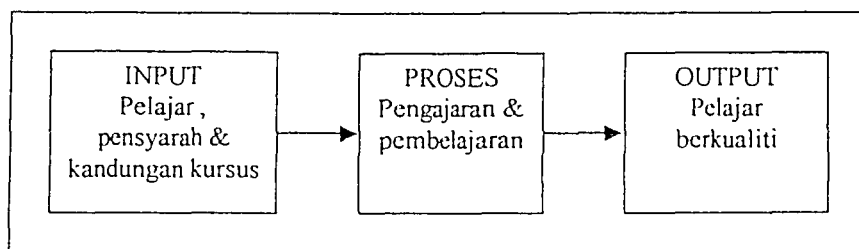
Semua persediaan tersebut menjadi asas untuk melahirkan graduan-graduan yang berkualiti dalam pelbagai aspek rohani, jasmani, intelek dan emosi. Tidak dapat dinafikan bahawa kebanyakan pihak memandang kualiti sebagai sesuatu yang dapat memberi keyakinan dan kepuasan dalam membuat sesuatu pemilihan. Justeru itu, kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran dapat dilihat sebagai salah satu proses yang perlu diberi kawalan sama ada dalam bentuk garis panduan atau pemantauan. Dalam proses pemantauan kualiti pengajaran dan pembelajaran, ia memerlukan khidmat pemantau atau penilai seperti peranan seorang nazir yang memantau perjalanan pengajaran dan pembelajaran di peringkat sekolah. Cara ini kurang berkesan kerana memerlukan penilaian dan mungkin memberi tekanan kepada pensyarah. Oleh itu, dengan membentuk satu garis panduan mengenai kawalan kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, sekurang-kurangnya ini dapat dijadikan satu penanda aras (*benchmarking*) yang paling minimum untuk mewujudkan proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti.

1.2 Latar belakang masalah

Kerajaan telah memperkenalkan berbagai-bagai program peningkatan kualiti dalam perkhidmatan awam. Antaranya ialah Manual Prosedur Kerja (MPK), Fail Meja (FM), Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Piagam Pelanggan (Hairuddin, *et.al.*, 1999) Sesuai dengan hasrat kerajaan untuk memantapkan pengurusan kualiti sektor awam, maka KUiTTTHO yang merupakan salah sebuah institusi pengajian tinggi awam telah berusaha mendapatkan pengiktirafan kualiti dan berjaya dianugerahkan sijil MS ISO

9000. Sehubungan dengan itu, maka wajarlah pengiktirafan sistem kualiti ini dilaksanakan secara berterusan di samping melakukan proses penambahbaikan untuk menjamin kualiti pendidikan di KUiTTHO setanding dengan kualiti pendidikan di institusi pengajian tinggi bertaraf dunia.

Menurut Stebbing (1990) penentuan kualiti adalah berdasarkan kepada aspek output, input dan proses. Output adalah merujuk kepada pelajar yang berkualiti selaras dengan hasrat Falsafah Pendidikan Negara yang menekankan pendidikan bersifat holistik dan bersepadu bagi melahirkan insan yang seimbang dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek. Namun begitu untuk menepati hasrat Falsafah Pendidikan Negara, ia bergantung kepada input dan proses yang merujuk kepada proses pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan oleh pensyarah terhadap pelajar di KUiTTHO. Rajah 1.1 menunjukkan ringkasan daripada penentuan kualiti yang dicadangkan.



Rajah 1.1 : Komponen penentuan kualiti

Pembangunan sesebuah negara diukur dengan kualiti guna tenaganya (Abu Hassan, 1992). Oleh yang demikian, output yang berkualiti seharusnya dilahirkan dalam proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti. Sudah tentu, untuk melahirkan output yang berkualiti, perhatian terhadap input dan prosesnya juga harus diambil kira. Menurut Levit (1994), untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti mestilah dengan memberi perhatian terhadap proses kerja kerana ia boleh mengelakkan daripada berlakunya pengulangan tugas (pemeriksaan kualiti) yang menyebabkan peningkatan dalam kos. Maka dengan memberi penekanan

kepada dokumentasi polisi dan proses kerja yang teratur maka kos pembetulan dapat dijimatkan. Sudah jelas di sini, proses memainkan peranan penting dalam penjimatan kos selain kepentingannya melahirkan output yang berkualiti. Proses di sini merujuk kepada pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan oleh pensyarah terhadap pelajar. Sekiranya pelajar gagal mencapai spesifikasi penilaian yang ditetapkan oleh KUiTTHO untuk menamatkan pengajian, ini merupakan satu kerugian bagi pelajar tersebut sendiri dan juga pelanggan yang merujuk kepada ibu bapa, majikan dan negara. Oleh itu untuk melaksanakan proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti, satu kawalan terhadap proses perlu dibentuk dan didokumentasikan seperti yang telah diperkatakan oleh Kevin (1996), kejayaan perlaksanaan kualiti adalah bergantung kepada perjalanan aktiviti yang telah didokumenkan.

1.3 Pernyataan masalah

Sekiranya pelajar, pensyarah dan kandungan kursus adalah berkualiti, apakah ini menjamin proses pengajaran dan pembelajaran di KUiTTHO dilaksanakan secara berkualiti? Jawapan kepada persoalan ini ialah KUiTTHO perlu menggarap satu garis panduan atau polisi bersabit dengan proses pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti. Oleh yang demikian, kajian ini berusaha untuk menghasilkan satu dokumen kawalan kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran. Walau bagaimanapun dokumen kawalan kualiti yang dicadangkan perlu ditentusahkan oleh semua yang terlibat dalam pembentukan polisi. Aspek-aspek yang akan dilihat secara mendalam adalah :

1. Persekitaran pembelajaran
2. Penglibatan aktif pelajar
3. Mengenalpasti hasil pembelajaran
4. Pendekatan pembelajaran yang pelbagai
5. Penglibatan terhadap pembangunan diri.

1.4 Soalan Kajian

Persoalan pokok dalam kajian ini adalah “Apakah satu dokumen kawalan kualiti yang dihasilkan itu mampu meningkatkan proses belajar dan mengajar di KUiTTTHO?” Bagi menjawab persoalan tersebut beberapa soalan panduan dibina sebagai penunjuk tahap keberkesanan yang dihasilkan. Soalan-soalan panduan adalah seperti berikut:

1. Mengikut penilaian ahli akademik yang berpengalaman di KUiTTTHO, apakah dokumen yang dihasilkan ini sudah cukup sempurna sehingga boleh diterima pakai di kalangan pensyarah di KUiTTTHO?
2. Sekira dokumen ini masih kurang sempurna, aspek teras kompetensi atau indikator manakah di dalam dokumen ini yang masih perlu diperbaiki sehingga ianya boleh diterima pakai?
3. Dalam menilai lima teras kompetensi yang dikaitkan dengan indikator keberkesanan, kompetensi manakah yang dianggap (i) paling utama, (ii) paling tidak utama, dan (iii) paling sukar dilaksanakan?

Analisis daripada soalan-soalan panduan akan menjurus kepada menjawab persoalan pokok secara menyeluruh mengenai dokumen kawalan kualiti yang dihasilkan ini. Walau pun pada hakikat, persoalan pokok ini mampu dijawab melalui soalan-soalan panduan sebegini, akan tetapi keberkesanan pengajaran tidak terletak semata-mata pada kekuatan yang ada pada dokumen. Dokumen yang dihasilkan ini hanyalah sebagai panduan bagi meletakkan asas prinsip-prinsip kualiti agar ianya mampu dihayati dan dijemakan dalam tindakan di kalangan pensyarah di KUiTTTHO.

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk :

1. Menghasilkan satu dokumen kawalan kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran di KUiTTHO.
2. Mendapatkan maklumbalas daripada pensyarah berpengalaman di KUiTTHO mengenai kesahan kandungan dokumen ini supaya boleh digunapakai oleh pensyarah ke arah pelaksanaan pengajaran berkesan.

1.6 Skop Kajian

Skop kajian ini hanya menumpukan kepada tiga pensyarah di KUiTTHO sahaja. Kajian terhadap jangka masa yang telah ditetapkan iaitu dua semester.

1.7 Kepentingan Kajian

Penyelidikan yang akan dijalankan ini adalah bertujuan untuk mengawal kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran pensyarah di KUiTTHO

Kajian ini diharapkan dapat membantu pensyarah melaksanakan satu strategi pengajaran berkesan yang boleh digunapakai oleh semua pensyarah di KUiTTHO. Dokumen kawalan kualiti ini berfungsi sebagai satu garis panduan untuk melahirkan

tenaga pengajar yang berkualiti. Perlaksaanannya diharap dapat membawa perubahan ke atas pencapaian akademik pelajar dan melahirkan pelajar yang berkualiti di KUiTTTHO.

1.8 Kerangka Teori

Kerangka teori penyelidikan ini dibina berdasarkan rajah tulang ikan Ishikawa yang menunjukkan objektif kajian, apa yang dikaji, kenapa ia diperlukan, siapa yang memerlukan, di mana ia akan diperlukan, bila ia akan diperlukan dan bagaimana ia akan dihasilkan. Rajah 1.2 di sebelah menunjukkan kerangka teori bagi kajian yang dijalankan.

Kajian ini bertujuan untuk menghasilkan satu dokumen mengenai kawalan kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran di KUiTTTHO. Dokumen tersebut merupakan adaptasi daripada dokumen yang bertajuk "*A Competency Framework Of Effective Teaching*" dari Universiti Murdoch, Australia. Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan maklumbalas daripada tiga orang pensyarah berpengalaman di KUiTTTHO mengenai kesesuaian kandungan dokumen dengan persekitaran pengajaran dan pembelajaran di KUiTTTHO. Instrumen yang digunakan untuk mengumpul maklumat ialah temubual dan semakan dokumen.

Penemuan bagi kajian yang dijalankan ialah satu dokumen kawalan kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran di KUiTTTHO.