



**SOARING
UPWARDS**
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

KONAKA

KONFERENSI AKADEMIK

2016

Pengkongsian Ilmu Dari Perspektif Islam

30 November 2016 | Rabu
UiTM Cawangan Pahang
Kampus Jengka



UiTM Sentia

Pengenalan Pelan Tindakan CQI: Jaminan Kualiti Proses Pengajaran dan Pembelajaran di UiTM Cawangan Pahang

Zarina Zainul Rashid^{1*}, Nur Asmaliza Mohd Nor², Suhanom Mohd Zaki³

¹Fakulti Sains Komputer dan Matematik, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang,
Kampus Raub, 27600 Raub, Pahang, Malaysia
zrzr@pahang.uitm.edu.my

²Fakulti Kejuruteraan Awam, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang,
Kampus Jengka, 26400 Bandar Tun Razak Jengka, Pahang, Malaysia
nurasmaliza@pahang.uitm.edu.my

³Fakulti Pengurusan Pemiagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang,
Kampus Jengka, 26400 Bandar Tun Razak Jengka, Pahang, Malaysia
suhanom@pahang.uitm.edu.my

*Penulis Rujukan

Abstrak: Mesyuarat *Continual Quality Improvement* (CQI) diadakan untuk mengenalpasti dan mencari penyelesaian terhadap isu-isu yang dibangkitkan berkaitan pengajaran dan pembelajaran mengikut garis panduan Prosedur Pengurusan Perlaksanaan Kurikulum selepas keputusan peperiksaan rasmi diumumkan. Namun begitu, didapati ada isu-isu mengenai kursus dan penyelesaian yang sama dibentangkan berulang kali di dalam Laporan CQI oleh setiap fakulti seolah-olah tiada tindakan diambil oleh pihak yang dipertanggungjawabkan. Bagi mengatasi masalah ini, Jawatankuasa *Outcome-Based Education* (OBE) Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Pahang telah memperkenalkan Pelan Tindakan CQI yang mana pelan ini melaporkan pencapaian dan penyelesaian kursus yang sama pada semester-semester sebelumnya untuk memantau perkembangan pencapaian kursus tersebut. Kertas kerja ini bertujuan untuk membincangkan pembangunan dan tatacara penggunaan Pelan Tindakan CQI bagi jaminan kualiti proses pengajaran dan pembelajaran di UiTM Cawangan Pahang.

Kata Kunci: Jaminan Kualiti, Mesyuarat CQI, Pelan Tindakan CQI, Pengajaran dan Pembelajaran

1. Pengenalan

Penambahbaikan kualiti berterusan merupakan satu elemen kualiti dalam pengurusan yang perlu dititikberatkan oleh sesebuah organisasi untuk terus berdaya saing dan bertahan dalam arus perubahan yang tidak menentu. Menurut Dan (1999), penambahbaikan kualiti berterusan merujuk kepada sistem yang dilaksanakan untuk memperbaiki perkhidmatan yang sedia ada dan atau mewujudkan perkhidmatan yang baru. Institusi pengajian tinggi tidak terkecuali daripada melakukan penambahbaikan dari semasa ke semasa bagi memastikan kerelevanan program-program yang ditawarkan serta kebolehpasaran graduannya. Koh & Chong (2015) melalui kajian mereka mengenai keberkesanan pelaksanaan *Outcome Base Education* (OBE) disepadukan dengan mekanisma maklumbalas di kalangan pelajar kejuruteraan mekanikal di Universiti Newcastle, Singapura mendapati pencapaian hasil pembelajaran memberi input kepada cadangan pelan tindakan yang berkesan bagi tujuan *Continuous Quality Improvement* (CQI). Pelaksanaan meluas OBE di kalangan institusi pengajian tinggi di Malaysia yang digariskan oleh Kementerian Pengajian Tinggi bermatlamat untuk menghasilkan graduan yang bukan sahaja cemerlang daripada aspek akademik malah kemahiran-kemahiran utama merangkumi kognitif, psikomotor dan afektif dilihat sebagai menyokong usaha penambahbaikan kualiti berterusan sistem pendidikan tinggi di negara ini.

UiTM Cawangan Pahang turut tidak ketinggalan dalam melaksanakan OBE dalam proses pengajaran dan pembelajarannya. Keseluruhan aspek pengajaran dan pembelajaran adalah berorientasikan OBE dan perlu mematuhi jaminan kualiti dalam pelaksanaan dan

penambahbaikan berterusan. Berteraskan OBE, penilaian kualiti pengajaran dan pembelajaran dibuat berdasarkan beberapa aspek iaitu kualiti pengajaran pensyarah (sistem SUFO), persepsi pelajar terhadap kursus yang diambil (*entrance and exit survey*), pelarasan antara kandungan kursus dan kaedah pengajaran, penilaian dan kriteria-kriteria lain (CO-PO-LO-KI), keputusan gred pelajar dan pelaksanaan OBE SCL (*Outcome Based Education-Student Centered Learning*). Pada setiap semester, para pensyarah perlu melaporkan aspek penilaian kualiti pengajaran dan pembelajaran setiap kursus yang diajar menggunakan *template* laporan CDL OBE SCL. Laporan yang telah lengkap diisi yang menghasilkan skor berkaitan CDL dan CQI dihantar kepada *Lecturer in Charge* (LIC) bagi setiap kursus di mana LIC akan mengkosolidasi laporan mengikut kursus dan menyalurkannya kepada Ahli Jawatan Kuasa (AJK) OBE fakulti masing-masing. Seterusnya, laporan tersebut dikompilasikan oleh Jawatankuasa OBE UiTM Cawangan Pahang untuk tujuan pelaporan di dalam mesyuarat CQI UiTM Cawangan Pahang.

Menurut Zarina et. al (2015), semasa mesyuarat CQI berlangsung, AJK OBE dari setiap fakulti akan membentangkan laporan pencapaian program, perbandingan keputusan peperiksaan terkini dengan semester sebelumnya, pemakluman kursus-kursus yang tidak menghantar laporan OBE CDL dan laporan CQI. Laporan CQI perlu dibuat dan dibentangkan sekiranya terdapat kursus-kursus tertentu yang menunjukkan prestasi kurang memuaskan yang merangkumi empat aspek iaitu peratus kegagalan melebihi 20 peratus, *entrance and exit survey*; CO-PO-LO-KI; SUFO dan *OBE SCL Implementation* yang berada pada tahap sederhana, purata nilai gred (*course GPA*) berada pada tahap lemah dan isu-isu lain antaranya melibatkan permasalahan sikap pelajar dan prasarana pengajaran dan pembelajaran yang berkemungkinan menyumbang kepada prestasi yang kurang memberangsangkan.

Walaupun mesyuarat CQI diadakan bertujuan untuk mengenalpasti dan mencari penyelesaian terhadap isu-isu yang dibangkitkan dalam pengajaran dan pembelajaran berlandaskan OBE, didapati ada isu mengenai kursus dan penyelesaian yang sama dibentangkan di dalam laporan CQI oleh setiap fakulti secara berulang kali seolah-olah tiada tindakan diambil oleh pihak-pihak yang tertentu. Bagi menangani permasalahan ini, Jawatankuasa OBE UiTM Cawangan Pahang telah memperkenalkan Pelan Tindakan CQI di mana pelan ini melaporkan pencapaian dan penyelesaian kursus yang sama pada semester-semester sebelumnya untuk mengesan perkembangan pencapaian kursus tersebut. Oleh yang demikian, objektif kertas kerja ini adalah untuk membincangkan pembangunan dan tatacara implementasi Pelan Tindakan CQI agar dapat membantu pihak fakulti meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran dengan melahirkan tindakan penyelesaian yang berkesan terhadap kursus- kursus yang bermasalah.

2. Continuous Quality Improvement

Continuous Quality Improvement (CQI) ialah penambahbaikan kualiti secara berterusan dan juga pementapkan mutu dan kualiti yang sedia ada. CQI berlandaskan kepada satu falsafah yang berpendapat bahawa kualiti sesuatu perkara itu boleh ditingkatkan jika diberikan penambahbaikan yang betul (Dan, 1999). Prinsip asas CQI ialah semua perkara/manusia adalah asalnya baik/bagus dan ia bermula dalam pelbagai bidang semenjak tahun 1950an. CQI merupakan gabungan falsafah dan kaedah pengurusan yang beranggapan bahawa masalah akan berupaya menghasilkan produk yang berkualiti dengan usaha yang tinggi dari segenap segi.

CQI pada awalnya diperkenalkan dalam bidang perindustrian, kemudian dalam bidang perkhidmatan dan seterusnya di dalam bidang pendidikan (Mohamed Jamil et al., 2013). Dalam bidang pendidikan, CQI boleh dilaksanakan dan dibuktikan dengan menyediakan satu laporan yang lengkap dengan data yang sah hasil daripada analisa pencapaian yang dilakukan (Mohamed Jamil et al., 2013).

CQI turut diimplementasi dalam program pembantu perubatan. Dalam program ini, seseorang ketua akan menilai dan memikirkan bagaimana program ini dapat dilaksanakan. Sekiranya ketua dapat memahami dengan jelas resolusi dan isu-isu yang terlibat dalam program

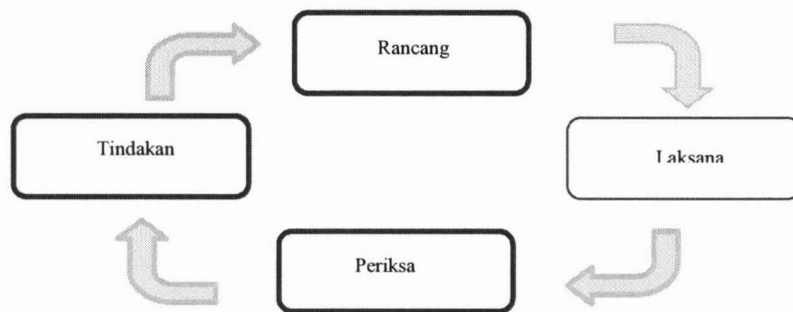
ini, ia amat membantu kakitangan fakulti menjayakan CQI. Ini adalah kerana semua ahli fakulti perlu memahami dengan lebih jelas tujuan, misi dan wawasan program ini diwujudkan dan apakah hasil atau *output* yang ingin dihasilkan. Perancangan strategik perlu dinyatakan bagi memacu hala tuju perkembangan program ini selari dengan tujuan, misi dan wawasan. Sekiranya terdapat sebarang perubahan ia perlu dibincangkan dan proses penyemakan yang selaras dengan misi dan visi program perlu dilakukan (Dan, 1999).

Biro Kanak Amerika komited untuk meningkatkan kualiti agensinya melalui implementasi proses CQI. Justeru dengan itu proses CQI dijalankan dengan penglibatan pasukan CQI yang terdiri daripada penilai yang berpengalaman, pihak luar yang berkepentingan dan pelbagai peringkat staf yang mempunyai pelbagai kemahiran. Pihak luar yang berkepentingan yang dipilih harus mempunyai pengalaman, skil, minat dan penglibatan dengan agensi. Penglibatan staf adalah berdasarkan pengetahuan, skil dan pengalaman bukan berdasarkan jawatan di dalam pejabat agar mereka dapat meluahkan segala kekurangan atau halangan dengan jujur semasa proses CQI di laksanakan. Bagi memastikan keberkesanan CQI, komunikasi berkesan antara ahli adalah menjadi pokok utama bagi mendapatkan *feedback loops* antara staf, penilai dan pihak berkepentingan. Di dalam *loops* ini, data dan maklumat yang disampaikan akan dinilai dan ia dijadikan sebagai maklumat untuk merancang, membangunkan dan menilai program (O'Brien and Watson, 2002).

3. PDCA

Penambahbaikan Kualiti berterusan atau CQI perlu dijalankan dalam usaha meningkatkan pencapaian hasil program yang dirancang secara berterusan dan pelbagai kaedah yang digunakan dalam menilai CQI. Salah satu daripadanya adalah PDCA atau Rancang Laksana Periksa dan Tindakan (*Plan Do Check Act*). Langkah Rancang (*Plan*) merupakan matlamat atau pelan tindakan untuk melakukan penambahbaikan dan ia melibatkan proses analisa dan skil menyelesaikan masalah. Terdapat pelbagai kaedah yang boleh digunakan untuk menganalisa masalah seperti *brainstorming* dan perbincangan yang bersistematik. Bagi kaedah pengumpulan data adalah seperti kaji selidik, graf dan carta alir. Melalui penggunaan kaedah yang sesuai ahli kumpulan akan dapat memahami dan menilai masalah yang terjadi sepanjang proses. Peringkat Laksana (*Do*) ialah kaedah yang digunakan untuk mengimplemintasi pelan perancangan yang telah dibuat dimana ahli kumpulan akan mengaplikasikan penyelesaian yang terbaik bagi masalah yang dikenalpasti. Peringkat Periksa (*Check*) ialah peringkat untuk memastikan pelan asal dituruti sepenuhnya agar tidak tersasar daripada tujuan asal. Tindakan (*Act*) merupakan pelaksanaan prosedur baru supaya masalah dapat dibendung atau penetapan set matlamat untuk melakukan penambahbaikan yang baru.

Walaupun penambahbaikan telah selesai dijalankan, proses PDCA tetap dijalankan kerana tidak bermakna, matlamat yang telah tercapai penambahbaikan harus terhenti di situ tetapi sentiasa perlu menetapkan matlamat baru secara berterusan tanpa henti. Rajah 1 menunjukkan proses PDCA.



Rajah 1. Proses PDCA

4. CQI dalam Islam

Penambahbaikan yang berterusan penting bagi memastikan segala urusan pengurusan sesuatu perkara berjalan melalui perancangan yang ditetapkan dan memberikan hasil yang cemerlang (Basir et al., 2010). Ia berupaya mengenalpasti kekurangan dan kesilapan yang terdapat di dalam sesebuah perkara seperti yang dianjurkan di dalam Islam yang menyeru kepada penubuhan unit pengawasan seperti firman Allah dalam Surah Ali 'Imran ayat 104 :

Maksudnya:

“Hendaklah ada di antara kamu sesuatu umat yang menyeru berbuat kebaikan dan menyuruh orang melakukan kebaikan serta melarang yang mungkar. Merekalah orang yang mencapai kejayaan.”

(Ali-'Imran 3:104)

Selain daripada itu, kecemerlangan sesuatu perkara boleh dikaitkan dengan Ihsan. Ihsan bermaksud seseorang yang melakukan pekerjaan yang melebihi standard minima dan ia boleh dicapai dengan melakukan penambahbaikan yang berterusan dalam perkerjaan/ sesuatu perkara dan ia sangat dituntut dalam Islam (Basir et al., 2010). Sabda Rasulullah S.A.W :

Maksudnya:

“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang apabila melakukan sesuatu dia melakukannya dengan sebaik-baiknya.”

(Riwayat Baihaqi)

Justeru dengan itu CQI memainkan peranan yang penting selaras dengan prinsip yang dianjurkan oleh agama Islam.

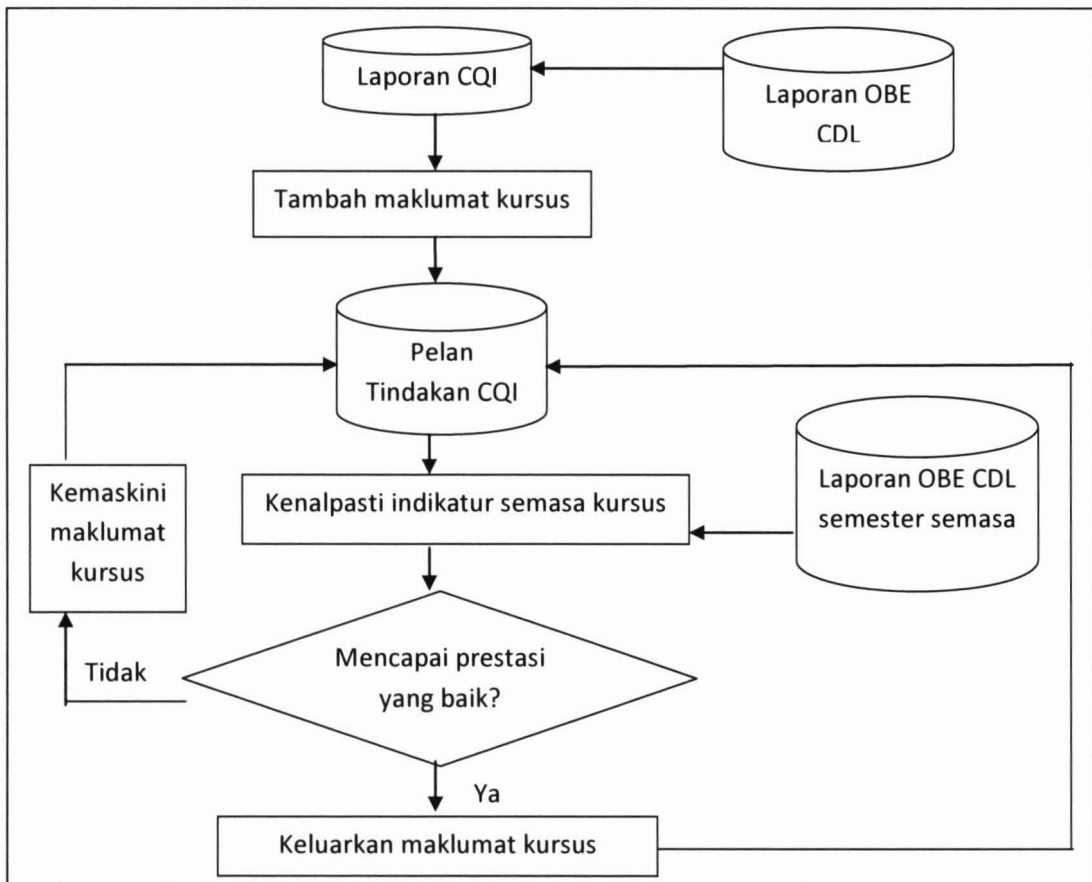
5. Implementasi Pelan Tindakan CQI

Pelan Tindakan CQI diperkenalkan untuk mengesan pencapaian kursus yang telah dilaporkan di dalam laporan CQI. Pelan ini bertindak sebagai pemantauan terhadap pencapaian kursus yang bersatus CQI setiap semester sehingga kursus tersebut mencapai sekurang-kurangnya indikator *good* di dalam pelaporan OBE ataupun fakulti kursus berkenaan berpendapat kursus tersebut telah berjaya mengatasi masalah atau isu yang timbul dan tidak perlu lagi dibuat pemantauan terhadap kursus tersebut. Maklumat seperti indikator semasa, isu yang timbul, cadangan penyelesaian beserta tindakan pegawai dilaporkan dan dibuat perbandingan dengan semester yang sebelumnya (Rajah 2). Ini adalah untuk memastikan isu yang timbul serta cadangan penyelesaian yang sama tidak dibuat berulang kali. Fakulti boleh menggunakan maklumat yang berada di dalam Pelan Tindakan CQI bagi merangka PDCA (Plan Do Check Action) untuk membaiki prestasi kursus seterusnya mengimplementasi jaminan kualiti akademik melalui Pelan Tindakan CQI.

Indikator	Uraian	GPA	Tgl. ujian	GPA
001/001/001	001/001/001	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/002	001/001/002	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/003	001/001/003	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/004	001/001/004	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/005	001/001/005	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/006	001/001/006	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/007	001/001/007	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/008	001/001/008	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/009	001/001/009	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/010	001/001/010	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/011	001/001/011	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/012	001/001/012	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/013	001/001/013	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/014	001/001/014	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/015	001/001/015	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/016	001/001/016	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/017	001/001/017	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/018	001/001/018	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/019	001/001/019	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/020	001/001/020	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/021	001/001/021	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/022	001/001/022	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/023	001/001/023	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/024	001/001/024	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/025	001/001/025	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/026	001/001/026	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/027	001/001/027	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/028	001/001/028	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/029	001/001/029	3.40	016 - Jun 2015	3.40
001/001/030	001/001/030	3.40	016 - Jun 2015	3.40

Rajah 2. Pelan Tindakan CQI

Laporan Pelan Tindakan CQI bermula daripada maklumat indikator kursus yang terdapat di dalam Laporan OBE CDL. Sekiranya indikator komponen laporan OBE CDL menunjukkan status *fair* mahupun *poor*, kursus tersebut perlulah dilaporkan di dalam laporan CQI untuk semester tersebut. Pada semester seterusnya, pemantauan pencapaian kursus dibuat melalui Pelan Tindakan CQI. Sekiranya pencapaian kursus masih lagi tidak memberangsangkan, maka pencapaian kursus akan dilaporkan pada semester yang akan datang sehingga pencapaian kursus tersebut menunjukkan prestasi yang baik. Rajah 3 di bawah menunjukkan proses pelaporan di dalam Pelan Tindakan CQI.



Rajah 3. Proses Pelan Tindakan CQI

Pelan Tindakan CQI merupakan salah satu laporan yang dibentangkan di dalam mesyuarat CQI yang dihadiri oleh Ketua Pusat Pengajian dan Ahli Jawatan Kuasa OBE Program/Fakulti dan dipengerusikan oleh Timbalan Rektor Hal Ehwal Akademik. Perbincangan mengenai cadangan penyelesaian serta mengenalpasti pihak yang bertanggungjawab ke atas cadangan penyelesaian tersebut dilakukan agar PDCA yang bersesuaian dapat dibuat dan dilaksanakan.

6. Kesimpulan

Pelan Tindakan CQI dapat membantu pelaksanaan Jaminan Kualiti Akademik dengan mengenalpasti tindakan yang perlu dibuat dan pemantauan hasil tindakan tersebut secara berterusan sehingga pencapaian kursus berada di tahap yang baik. Ini selari dengan konsep istiqomah di dalam Islam itu sendiri melalui hadis di bawah:

Maksudnya:

“Daripada Aisyah r.h.a., Nabi Muhammad SAW bersabda: “Wahai manusia lakukanlah amalan mengikut keupayaan kamu. Sesungguhnya Allah tidak jemu sehinggalah kamu jemu. Amalan yang paling Allah sukai ialah amalan yang berterusan walaupun sedikit.”

(Riwayat Bukhari dan Muslim)

Istiqomah dalam amalan mencari dan melaksana penambahbaikan dalam pengajaran dan pembelajaran amat dituntut dalam Islam. Pelan Tindakan CQI merupakan satu landasan implementasi konsep istiqomah untuk meningkatkan kualiti pencapaian kursus dan seterusnya dapat melahirkan pelajar-pelajar yang cemerlang di dalam bidang akademik.

7. Rujukan

- Basir, S. A, Che Pa, B., & Raja Sulong, R. H. (2010). Suntikan Nilai-Nilai Islam ke atas Pelaksanaan Penambahbaikan Berterusan Dalam Konteks Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9000, *Jurnal Syariah*, Jil. 18, Bil. 1 (2010) 91-122.
- Dan, R. (1999). Continuous Quality Improvement: Origins, Concepts, Problems, and Applications. *Perspective 12 On Physician Assistant Education*, VOL. 10, NO. 1, WINTER 1999.
- Koh, Y. Y., & Chong, P. L. (2015). From Outcome-Based Education (OBE) to Continual Quality Improvement (CQI): A Case Study of Teaching Mechanical Engineering at University of Newcastle, Singapore. 15th South East Asian Association for Institutional Research (SEAIR) Conference, Hanoi, Vietnam. <http://www.seairweb.info/>. Diakses pada 28 Oktober 2016.
- Mohamed Jamil, M. A., Muin, N. A., & Mustafa, Z. (2013). Adaptasi sistem kaizen dalam konsep pengurusan sendiri: satu kajian kes di jabatan pengajian asia timur, Universiti Malaya. *Proceeding of the International Conference on Social Science Research*, 4-5 june 2013, Penang.
- O'Brien, M., & Watson, P. (2002). A Framework for Quality Assurance in Child Welfare, *National Child Welfare Resource Center for Organizational Improvement*.
- Rashid, Z. Z., Alias, A., Rosman, N., & Kamarullah, S. H. (2015). Pengurusan Pelaksanaan Kurikulum di UiTM Pahang: Penambahbaikan Proses Laporan OBE-SCL. *Prosiding Konferensi Akademik 2015*, p.170-176.