



Kriteria Pensyarah Yang Efektif Berdasarkan Persepsi Pelajar: Kajian Kes di UiTM Pahang

Hasnizawati Hashim
Mazlina Suhaimi
Mohd. Norafizal Abd. Aziz
Rozieana A. Halid @ Khalid

ABSTRAK

Kewujudan Universiti Teknologi MARA (UiTM) sebagai salah sebuah daripada IPTA yang cemerlang di Malaysia merupakan salah satu dari strategi pemantapan dalam menghasilkan modal insan yang dinamik dan mampan. Tugas untuk mendidik anak bangsa ini perlu digalas oleh setiap dari insan yang digelar pensyarah. Sesungguhnya tugas ini merupakan tugas yang amat berat dan mencabar. Adalah menjadi harapan agar pensyarah yang efektif akan dapat menghasilkan insan yang cemerlang. Sehubungan itu, kertas kerja ini membincangkan tentang kriteria pensyarah yang efektif dari kacamata dan pandangan pelajar mengenai sikap dan gelagat pensyarah mereka di UiTM Pahang. Kriteria yang dinyatakan di sini adalah berdasarkan kepada dimensi penting dalam kualiti sesuatu servis dan diharap agar hasil kajian ini akan dapat menyumbang kepada penambahbaikan dalam sistem Pengajaran dan Pembelajaran di UiTM dengan memberikan gambaran mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh warga akademik UiTM selaras dengan pemantapan Sistem Kualiti (ISO 9001:2000) yang dimiliki.

Kata kunci : *kriteria, kualiti, pensyarah efektif, UiTM*

Pengenalan

Dalam bidang pendidikan, pengukuran pengajaran seseorang guru atau pensyarah adalah melalui penilaian yang dilaksanakan oleh pelajar. Dalam konteks Universiti Teknologi MARA (UiTM) Pahang sebagai sebuah universiti, pelajar adalah merupakan pelanggan utama yang menjadi aset penting kepada universiti. Segala maklum balas yang diperolehi daripada pelajar dapat dijadikan panduan serta penambahbaikan terutamanya dalam konsep pengajaran dan

pembelajaran yang dilaksanakan di dalam bilik kuliah. Penilaian yang dilaksanakan boleh meliputi pelbagai aspek antaranya kaedah pengajaran yang berkesan atau efektif, penguasaan kemahiran dan pengetahuan pensyarah dan sebagainya yang boleh dijadikan input penting dalam memperbaiki dan menambahbaik kelemahan pengajaran seseorang pensyarah. Berdasarkan kajian yang telah dijalankan dalam menentukan kriteria pensyarah efektif yang berasaskan persepsi pelajar, 10 dimensi perkhidmatan telah dikenalpasti dalam menentukan kualiti perkhidmatan pengajaran yang diberikan. Kriteria yang dimaksudkan merupakan pembolehubah bebas yang merangkumi pelbagai aspek kualiti (Lewis, Goodman, Fandt, 2004) seperti kompeten, kebolehpercayaan (reliability), tindakbalas (responsiveness) dan beberapa kriteria lain yang dinyatakan dalam kajian ini. Kajian yang dilakukan adalah antara kaedah yang boleh dilaksanakan dalam menentukan kriteria yang telah dinyatakan terhadap seseorang pensyarah di UiTM Pahang dan maklumbalas daripada pelajar adalah merupakan input penting dalam kajian yang dijalankan.

Sorotan Kajian Lepas

Dalam sektor pendidikan tinggi, peranan ahli akademik khususnya para pensyarah dalam meningkatkan kualiti sesebuah universiti sememangnya tidak dapat disangkal. Sebagai faktor penyumbang terbesar kepada kualiti perkhidmatan dan pendidikan universiti, pensyarah perlu mempunyai kriteria yang boleh menjadikan mereka tenaga pengajar yang efektif.

Kriteria berkualiti yang perlu dimiliki oleh pensyarah boleh dibahagikan kepada beberapa dimensi. Dimensi-dimensi yang telah dikenal pasti oleh pakar-pakar kualiti pendidikan ini pula berbeza antara satu sama lain. Menurut Mohammad dan Aspinwall (1996), kualiti seseorang pensyarah yang diinginkan oleh pelajar boleh dinilai berdasarkan kepada kriteria seperti berikut:

1. *“Tangible”*
Penggunaan kemudahan dan peralatan pengajaran yang moden.
2. *Kompeten*
Mempunyai pengetahuan teori dan praktikal, kemahiran berkomunikasi dan mengajar dan sentiasa mengikuti perkembangan semasa.
3. *Sikap dan Tindak Balas*
Memahami keperluan pelajar, kesanggupan membantu pelajar, sentiasa bersedia untuk menasihati dan membimbing pelajar, memberi perhatian kepada pelajar.

4. *Isi kandungan*
Isi pengajaran yang berkesan, berkebolehan dalam komunikasi dan bekerja secara berpasukan serta mampu menguasai bidang yang lain.
5. *Penyampaian*
Mampu membuat pembentangan secara berkesan, konsisten, sentiasa mendapatkan dan menggalakkan maklumbalas dari pelajar.
6. *Kebolehpercayaan dan Kredibiliti*
Boleh dipercayai, memberi ganjaran yang sepatutnya, berpegang kepada janji, mampu menyelesaikan masalah, menguruskan rasa ketidakpuasan hati dan jujur dalam menjalankan tugas.
7. *Keselamatan*
Bebas dari rasa bahaya, risiko dan keraguan.
8. *Keberadaan*
Mudah untuk didekati dan dihubungi.
9. *Beradab*
Bersopan, menghormati, bertimbangrasa dan ramah pada pelajar.
10. *Memahami*
Berusaha untuk mengenali pelajar dan keperluan mereka.

Berdasarkan kepada pandangan yang dibuat oleh Hill, Lomas dan MacGregor (2003), kualiti pensyarah juga boleh dilihat berdasarkan kepada tiga aspek penting. Aspek pertama adalah penyampaian di dalam kelas. Pelajar-pelajar amat menghargai pensyarah yang mempunyai pengetahuan luas dalam subjek yang diajar, mempunyai pengajaran yang tersusun dan mampu memberikan syarahan yang menarik. Aspek kedua adalah maklumbalas di dalam kelas dan tugas. Pelajar inginkan pensyarah yang lebih fleksibel dalam pengajaran dan memahami keperluan pelajar yang inginkan kejayaan. Aspek ketiga adalah perhubungan dengan pelajar di dalam kelas. Pelajar amat menyukai pensyarah yang mudah didekati dan boleh membantu dalam meningkatkan prestasi pembelajaran mereka.

Kajian empirikal yang dibuat oleh Lammers dan Murphy (2002) pula menunjukkan bahawa untuk menjadi pensyarah yang berkesan, tenaga pengajar tidak semestinya perlu mempunyai kemahiran dalam menstimulasi pemikiran, mengubah sikap dan meningkatkan kemahiran perlakuan seseorang pelajar. Apa yang penting adalah pensyarah perlu mampu untuk mengadun faktor fizikal (susun atur kelas dan ciri-ciri

kursus) dan faktor diri pengajar itu sendiri (semangat, kepakaran dan gaya pengajaran) ketika mengajar di dalam bilik kuliah.

Pensyarah yang efektif juga perlu menunjukkan minat dan dan semangat di dalam pengajaran mereka. Menurut Andreson (2000), minat dan semangat yang ditunjukkan oleh pensyarah dapat membuktikan kepada pelajar bahawa pensyarah tersebut amat mengambil berat tentang perihal dan perkembangan intelektual pelajar. Beliau juga menekankan kepentingan interaksi antara pensyarah dan pelajar. Pensyarah yang berkesan adalah pensyarah yang sering menggalakkan interaksi antara pelajar melalui perdebatan dan perbincangan di dalam kelas.

Pemilihan sesebuah universiti oleh pelajar selalunya dibuat berdasarkan kepada beberapa faktor. Kajian yang dibuat oleh Joseph dan Joseph (1997) telah mengenalpasti bahawa kecemerlangan tenaga pengajar adalah antara salah satu faktor utama yang mempengaruhi pemilihan universiti seseorang calon pelajar. Oleh itu, pensyarah-pensyarah perlu menjadi pengajar yang efektif dan cemerlang kerana faktor ini mampu menarik bakal pelajar untuk memilih memasuki universiti tersebut.

Metodologi Kajian

Rekabentuk kajian ini adalah kajian kuantitatif yang mana ianya merujuk kepada pengkajian fenomena mengenai sesuatu peristiwa yang berlaku. Populasi kajian yang telah dikenalpasti ialah keseluruhan pelajar semester 6 di UiTM Pahang. Pelajar-pelajar ini dipilih berdasarkan kepada tempoh lama mereka berada di UiTM Pahang iaitu selama hampir 3 tahun. Sebagai pelajar yang paling lama berada di UiTM Pahang, mereka ini dirasakan sebagai responden yang paling sesuai untuk memberi pandangan mengenai pensyarah. Kaedah persampelan rawak digunakan dalam memilih seramai 172 orang sebagai sampel responden yang bersesuaian daripada keseluruhan pelajar semester 6 di UiTM Pahang. Daripada 358 borang kaji selidik yang diedarkan, hanya 172 maklum balas yang layak dianalisa dan dijadikan sampel untuk kajian ini. Maklum balas lain terpaksa ditolak kerana maklum balas yang diterima tidak lengkap dan tersalah isi oleh responden.

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah satu set soalan kaji selidik yang digubal sendiri oleh pengkaji berdasarkan sumber-sumber yang dikenal pasti. Soal selidik dibahagikan kepada 3 bahagian iaitu Bahagian A yang mengandungi maklumat tentang latar belakang responden, Bahagian B mengandungi soalan berkaitan dengan ciri-ciri pensyarah efektif dan Bahagian C merangkumi soalan tentang persepsi

pelajar mengenai kerjaya dan sikap sebagai pensyarah. Bagi memudahkan data dianalisa, soal selidik telah menggunakan “ranking” dan skala Likert 5 poin.

Data dianalisa dengan menggunakan perisian SPSS iaitu kaedah statistik diskriptif dengan mengenalpasti purata (min) bagi memperolehi maklumat-maklumat maklumbalas yang terkumpul dengan lebih terperinci.

Analisa Data dan Dapatan Kajian

Daripada sejumlah 172 orang pelajar ini, seramai 76 (44.8%) orang adalah pelajar lelaki dan 96 (55.2%) orang adalah pelajar perempuan. Keseluruhan pelajar adalah pelajar berketurunan Melayu. Antara program pelajar yang terlibat ialah pelajar Diploma BM 111(Diploma Pengurusan Perniagaan), BM 112 (Diploma Pengurusan Perniagaan Perbankan), AS 117 (Diploma Industri Perkayuan), AS 110 (Diploma Pengurusan Ladang), OM 114 (Diploma Pengurusan Pejabat), EC 110 (Diploma Kejuruteraan Awam), AS 120 (Diploma Sains) dan AC 110 (Diploma Perakaunan).

Analisa Data Bagi Ciri-Ciri Pensyarah Yang Efektif

Objektif pertama bagi kajian ini adalah untuk mengenalpasti ciri-ciri pensyarah yang efektif daripada perspektif pelajar. Terdapat sepuluh ciri-ciri yang telah dikenalpasti berdasarkan kepada dimensi-dimensi penting bagi perkhidmatan yang ditawarkan. Pelajar-pelajar diminta untuk menandakan ciri-ciri pensyarah yang efektif mengikut keutamaan bermula dari skala 1 – Yang Paling Penting sehingga skala 10 – Yang Paling Kurang Penting. Hasil daripada kajian adalah seperti di Jadual 1.

Jadual 1: Min dan Sisihan Piawai bagi Ciri-Ciri Pensyarah yang Efektif

Kriteria	Min	Sisihan Piawai
Tangible	6.2442	3.09852
Boleh dipercayai	6.1919	2.45506
Tindakbalas	4.9012	2.39312
Keberadaan	5.7791	2.55192
kompeten	3.8314	2.67773
Adab dan Sopan	5.4767	2.62122
Komunikasi	3.6512	2.35587
Kredibiliti	5.1163	2.33418
Memahami	5.2500	2.57320
Keselamatan	8.4942	2.49091

Ciri-ciri pensyarah yang efektif mengikut turutan adalah seperti di Jadual 2.

Jadual 2: Ciri-ciri Pensyarah mengikut Turutan

Ciri	Min	Keutamaan
Komunikasi	3.65	1
Kompeten	3.83	2
Tindakbalas	4.90	3
Kredibiliti	5.12	4
Memahami	5.25	5
Adab Sopan	5.48	6
Keberadaan	5.78	7
Boleh dipercayai	6.19	8
Tangible	6.24	9
Keselamatan	8.49	10

Jadual 2 menunjukkan bahawa pelajar meletakkan ciri komunikasi sebagai yang paling penting terhadap mereka. Ini adalah selaras dengan tugas sebagai pensyarah yang menuntut pensyarah untuk berkomunikasi secara jelas dan mudah difahami oleh pelajar. Ini dituruti dengan ciri yang kedua terpenting iaitu kompeten, yang ketiga penting iaitu tindakbalas, yang keempat terpenting pensyarah perlu mempunyai kredibiliti, yang kelima terpenting iaitu memahami pelajar, yang keenam penting – beradab dan bersopan, yang ketujuh penting – keberadaan pensyarah. Ciri yang kelapan terpenting ialah pensyarah seorang yang boleh dipercayai, diikuti dengan ciri yang kesembilan iaitu “tangible” dan yang terakhir ialah keselamatan.

Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa 3 ciri penting yang perlu ada kepada seseorang pensyarah ialah komunikasi yang efektif dalam proses penyampaian ilmu pengetahuan kepada pelajar. Ini juga merupakan teras kepada tugas hakiki sebagai pensyarah yang memerlukan mereka untuk berkomunikasi secara terang dan jelas. Pensyarah juga perlulah kompeten dalam bidang masing-masing. Selari dengan tugas pensyarah yang memerlukan kemahiran dalam bidang masing-masing. Kemahiran ini akan dapat membantu memperjelaskan lagi pengetahuan pelajar terhadap mana-mana ilmu yang disampaikan oleh pensyarah. Selain dari itu, pensyarah juga perlu cepat bertindakbalas dalam menghadapi apa juga situasi yang berkaitan dengan pelajar. Pensyarah diharapkan akan dapat membantu pelajar dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran.

Persepsi Pelajar Terhadap Profesion Pensyarah

Item ini bertujuan untuk melihat persepsi pelajar terhadap kerjaya sebagai pensyarah. Skala Likert pada skala 1 hingga 5 digunakan untuk meletakkan aras yang dirasakan sesuai yang bermula dari 1 – Sangat Setuju, 2 – Setuju, 3 – Tidak Pasti, 4 – Tidak Setuju dan 5 Sangat Tidak Setuju. Jadual 3 menunjukkan min dan sisihan piawai bagi setiap persoalan yang berkaitan dengan kerjaya dan tugas pensyarah.

Jadual 3: Min Tugas Pensyarah adalah Tugas yang Mulia

Persoalan	Min	Sisihan Piawai
1) Tugas sebagai pensyarah tugas yang mulia.	1.1	0.36
2) Pensyarah komited dan dedikasi.	2.1	0.85
3) Pensyarah boleh dijadikan sebagaicontoh.	2.2	0.84
4) Pensyarah adalah mahir dalam bidang masing-masing.	2.0	0.77
5) Pensyarah sentiasa bersikap terbuka.	2.2	0.8
6) Pensyarah adalah optimis.	2.1	0.77
7) Pelajar berpuashati terhadap prestasi pengajaran pensyarah.	2.0	0.75

Hasil dapatan pada Jadual 3 menunjukkan bahawa pelajar amat bersetuju dengan kenyataan bahawa tugas sebagai pensyarah adalah tugas yang mulia dengan min dapatan 1.1. Ini menunjukkan bahawa pelajar amat memandang tinggi terhadap profesion sebagai pensyarah.

Untuk persoalan mengenai adakah pensyarah UiTM Pahang terdiri daripada mereka yang amat komited dan berdedikasi, kebanyakan pelajar meletakkan skala yang mereka bersetuju dengan kenyataan ini dengan skala min 2.1.

Dengan nilai min pada 2.2 menunjukkan secara umumnya pelajar bersetuju bahawa semua pensyarah mereka di UiTM Pahang boleh dijadikan sebagai contoh untuk mereka berjaya.

Apabila persoalan mengenai kemahiran pensyarah diutarakan, kebanyakan pelajar bersetuju dengan kenyataan bahawa pensyarah mereka adalah seorang yang mahir dalam bidang masing-masing yang mana nilai min yang diperolehi ialah 2.0.

Bagi persoalan mengenai sama ada pensyarah bersikap terbuka dalam proses pengajaran, kebanyakan pelajar bersetuju dengan kenyataan ini. Min yang diperolehi dengan kenyataan ini ialah 2.1.

Bagi persoalan sama ada pensyarah di UiTM Pahang adalah individu yang optimis dalam menjalankan tugas, min yang diperolehi adalah 2.1. Ini menunjukkan bahawa kebanyakan pelajar bersetuju dengan kenyataan tersebut.

Hasil dapatan min bagi soalan terakhir yang merujuk kepada persoalan mengenai pelajar berpuas hati dengan prestasi pensyarah pula menunjukkan bahawa pelajar bersetuju dengan kenyataan tersebut yang mana min yang diperolehi adalah 2.0.

Hasil dapatan secara keseluruhan menunjukkan keputusan keseluruhan yang positif mengenai persepsi pelajar terhadap kerjaya dan sikap pensyarah di UiTM Pahang. Secara umumnya kebanyakan pelajar bersetuju dengan semua persoalan yang dinyatakan. Ini menunjukkan satu pencapaian warga akademik UiTM Pahang yang cemerlang dan boleh dibanggakan. Kecemerlangan ini perlu dikekalkan agar dapat terus menjadi contoh kepada pelajar-pelajar khususnya dan masyarakat luar amnya.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, hasil kajian yang dilakukan mendapati bahawa lima kriteria utama pensyarah yang efektif di UiTM Pahang berdasarkan kepada persepsi pelajar ialah komunikasi, kompeten, tindakbalas, kredibiliti dan memahami. Jelas menunjukkan bahawa kriteria ini adalah perkara penting yang perlu diguna pakai oleh semua pensyarah di UiTM Pahang bagi memastikan pelajar berpuas hati dengan kaedah serta kualiti pengajaran yang diberikan di dalam bilik kuliah. Oleh yang demikian, pihak universiti khususnya UiTM Pahang perlu merancang dan mengenalpasti kaedah terbaik untuk menimbulkan kesedaran tentang aplikasi kriteria yang telah dinyatakan melalui kursus, bengkel atau seminar dan latihan pada peringkat dalaman (on-job training). Pengetahuan ini perlu diaplikasikan oleh semua pensyarah baru mahupun pensyarah senior. Ini juga boleh dijadikan sebagai salah satu kaedah penambahbaikan berterusan di dalam menilai kriteria pengajaran pensyarah. Hasil dapatan bagi kriteria ini juga boleh diaplikasikan ke dalam sistem E-Leva yang dilaksanakan di UiTM Pahang bagi mengukur tahap efektif seseorang pensyarah.

Adalah diharapkan dengan adanya kajian ini, akan dapat memberi input kepada pihak Hal Ehwal Akademik (HEA) dalam merangka strategi terbaik di dalam mempertingkatkan keupayaan pengajaran pensyarah terutamanya pada bahagian kriteria pensyarah efektif agar selari dengan matlamat dan objektif UiTM untuk menjadi sebuah universiti bertaraf dunia dengan prasarana dan kualiti pengajaran serta pensyarah yang bertaraf dunia.

Rujukan

- Adreson, L. (2000). Teaching development in higher education as scholarly practice: A reply to Rowland et al. Turning academics into teachers. *Teaching in Higher Education*, 5 (1), 23-32.
- Hill, Y., Laurie, L., & Macgregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11 (1), 15-20.
- Joseph, M., & Joseph, B. (1997). Service quality in education: A student perspective. *Quality Assurance in Education*, 5 (1), 15-21.
- Lammer, W., & Murphy, J. (2002). A profile of teaching techniques used in the university classroom. *Active Learning in Higher Education*, 3 (1), 54-67.
- Lewis, P., Goodman, H. S., & Fandt, M. P. (2004). *Management – challenges for tomorrow's leaders*. US: Thomson South-Western.
- Mohammad, S. O. & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4 (2), 12-20.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business – A skill building approach*. Canada: John Wiley & Sons.

HASNIZAWATI HASHIM, MAZLINA SUHAIMI & ROZIEANA A. HALID@KHALID, Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Pahang. hasnizawati@pahang.uitm.edu.my, mazlinasuhaimi@pahang.uitm.edu.my, rozieana@pahang.uitm.edu.my

MOHD NORAFIZAL ABD AZIZ. Fakulti Teknologi Maklumat dan Sains Kuantitatif. mnorafizal@pahang.uitm.edu.my