

**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.**

**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.*



PT TAJUK THAM  
PERPUSTAKA BUNYU TUN AMINAH

## 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.



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## ABSTRAK

Kajian ini merupakan satu langkah awal ke arah pelaksanaan kawalan kualiti dalam proses pengajaran dan pembelajaran di KUiTTHO. 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 KUiTTHO.



PTTA  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## 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.



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENAKUAN PENYELIDIK	ii
	DEDIKADI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI LAMPIRAN	xiii
<b>BAB I</b>	<b>Pengenalan</b>	
	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	Semakan 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



**PTTA UTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

**SENARAI JADUAL**

<b>JADUAL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
3.1	KRONOLOGI KAJIAN	34



**PTTA UTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## 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



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## 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 memangkinkan pembangunan industri dan ekonomi negara.

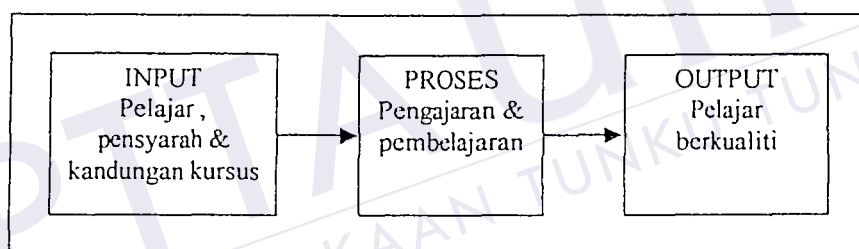
Semua persediaan tersebut menjadi asas untuk melahirkan graduan-graduan yang berkualiti dalam pelbagai aspek rohani, jasmani, intelek dan emosi. Tidak dapat dinafikan bahawa kebanyakan pihak memandangkan kualiti sebagai sesuatu yang dapat memberi keyakinan dan kepuasan dalam membuat sesuatu pemilihan. 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 KUiTTHO?” 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 KUiTTHO, apakah dokumen yang dihasilkan ini sudah cukup sempurna sehingga boleh diterima pakai di kalangan pensyarah di KUiTTHO?
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 KUiTTHO.

### 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

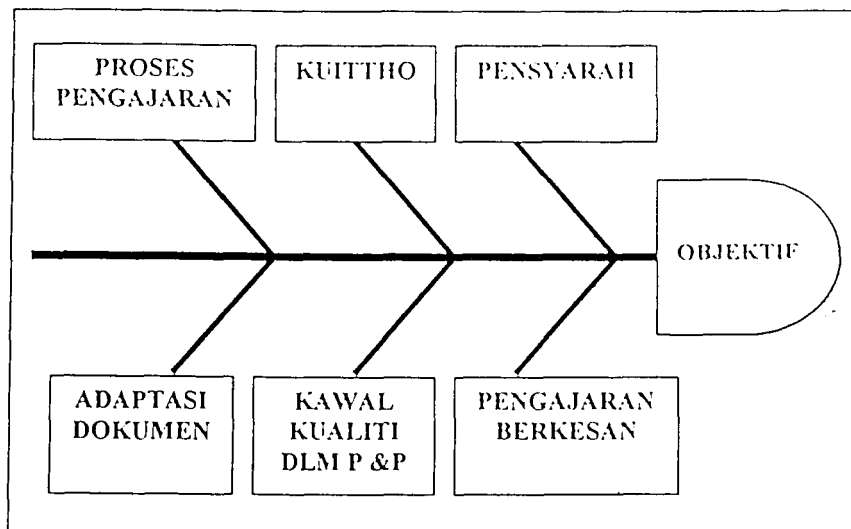
tenaga pengajar yang berkualiti. Perlaksanaannya diharap dapat membawa perubahan ke atas pencapaian akademik pelajar dan melahirkan pelajar yang berkualiti di KUiTTHO.

## 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 KUiTTHO. 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 KUiTTHO mengenai kesesuaian kandungan dokumen dengan persekitaran pengajaran dan pembelajaran di KUiTTHO. 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 KUiTTHO.



Rajah 1.2 : Rajah Tulang Ikan Dokumen Kawalan Kualiti Dalam Pengajaran dan Pembelajaran.

## 1.9 Peristilahan dan Takrifan Operasional.

Peristilahan atau takrifan operasional yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti berikut :

### 1.9.1 Kawalan Kualiti

Kawalan kualiti adalah teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak dan keperluan kualiti. Dalam kajian ini ia merujuk kepada kawalan terhadap proses pengajaran dan pembelajaran berdasarkan ciri-ciri yang diperlukan untuk mewujudkan pengajaran dan pembelajaran yang berkesan. Ciri-ciri ini merujuk kepada lima kompetensi beserta penunjuk pengajaran berkesan yang

diadaptasi daripada sumber asalnya iaitu *A Competency Framework for Effective Teaching*, dari Murdoch University.

### 1.9.2 Pengajaran Berkesan

Menurut Hunter (1994) pengajaran yang berkesan ialah pengajaran yang dapat meningkatkan pembelajaran dalam diri pelajar. Manakala Woodfolk (1998) mengatakan pengalaman dan pengetahuan adalah asas kepada pengajaran berkesan. Dalam kajian ini pengajaran berkesan boleh menunjukkan pengajaran yang berkualiti.

### 1.9.3 Kompetensi

Perkataan '*competence*' berasal daripada katakerja Latin '*competere*' yang bermaksud sesuatu yang sesuai (Nordhaugl dan Grouhaug,1994) dalam (Siti Zohara,1997). Manakala menurut Dingle (1995) dalam Siti Zohara (1997), menyatakan kompetensi merupakan ciri-ciri asas yang mempunyai kaitan dengan keberkesanan atau kebolehan menjalankan sesuatu tugas. Kompetensi dalam kajian ini merujuk kepada kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan pengajaran berkesan.

#### 1.9.4 Empati

Maksud empati ialah sifat mengambil berat dan menghormati perasaan serta pendapat orang lain (Gresham, F. M., et al,1990). Empati merupakan salah satu kompetensi yang perlu ada dalam diri seorang pensyarah.

#### 1.9.5 Penanda aras (*benchmark*)

Penanda aras bermaksud mendapatkan cara yang terbaik untuk membuat sesuatu, memahami bagaimana ia dibuat dan menyesuaikan dengan persekitaran kita (Mohd. Zairi,1996). Dalam kajian ini satu dokumen pengajaran berkesan daripada Murdoch University dijadikan penanda aras untuk diaplikasikan di KUiTTHO.



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## BAB II

### SOROTAN PENULISAN

#### 2.1 Pengenalan

Menjelang alaf baru ini, kualiti pendidikan merupakan suatu perkara yang dititikberatkan oleh setiap institusi pendidikan. Kini, kualiti telah menjadi budaya kerja dalam semua bidang pekerjaan sama ada di sektor kerajaan atau swasta.

#### 2.2 Kualiti dan takrifannya.

Kualiti adalah keseluruhan ciri-ciri dan sifat-sifat sesuatu produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak yang dinyatakan atau yang tersirat. Pelangganlah yang akan menilai sama ada perkhidmatan atau produk yang dihasilkan itu memenuhi ciri-ciri yang mereka tetapkan (Garvin, 1988). Deming (1986), berpendapat kualiti ialah satu hasil yang memenuhi tahap jangkaan keserupaan dan boleh diharapkan pada kos yang rendah dan sesuai dipasarkan. Menurut Crosby (1984) pula melihat kualiti sebagai memenuhi kehendak dalam menguruskan sesuatu dan bebas dari kecacatan atau 'zero defect'.

Manakala dalam MS ISO 9000 kualiti adalah keseluruhan ciri-ciri dan sifat-sifat sesuatu produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak yang dinyatakan atau yang tersirat (Hairuddin, *et.al.*, 1999). Pelangganlah yang akan menilai sama ada perkhidmatan atau produk yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri yang mereka tetapkan. Antara contoh ciri-ciri kualiti bagi produk ialah mudah diperolehi, tahan lama, bersih, selamat, boleh diuji dan boleh dikesan. Contoh ciri-ciri kualiti bagi sesuatu perkhidmatan ialah keselesaan, kesopanan, keberkesanan, jujur, kebolehpercayaan dan keselamatan. Pelanggan adalah pihak yang menerima produk atau perkhidmatan contohnya pelajar, ibu bapa dan majikan.

Sistem kualiti pula merangkumi struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses dan sumber bagi melaksanakan pengurusan kualiti. Setiap usaha mempunyai matlamat tersendiri begitu juga dengan sistem kualiti. Matlamatnya ialah memastikan produk atau perkhidmatan memenuhi kehendak kualiti pelanggan (Besterfield, 1994). Menurut Deming (1986) peratus kecacatan atau kegagalan ke atas produk atau perkhidmatan disebabkan oleh sistem adalah 85% manakala 15% adalah disebabkan oleh pekerja. Ini menunjukkan sistem memainkan peranan penting untuk menjamin kualiti sesuatu produk atau perkhidmatan.

### 2.3 Konsep kualiti

Menurut Hairuddin *et.al* (1999), kualiti boleh dicapai melalui kawalan kualiti (*Quality Control*) dan kepastian kualiti (*Quality Assurance*).

Kawalan kualiti adalah teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak dan keperluan kualiti. Kawalan kualiti menekankan pemeriksaan ke atas produk atau perkhidmatan setelah ia dihasilkan.



## BIBLIOGRAFI

- Abu Hassan Adam (1992). "Menghala Wawasan 2020."(edisi kedua). Kuala Lumpur: Arena Ilmu Sdn. Bhd.
- Abd. Latif Hj. Gapor.(1997). "Integrasi dan Aplikasi Laman Web dalam Pelaksanaan Kursus Teknologi Pendidikan di Peringkat Pengajian Tinggi."UPSI:Tesis Sarjana.
- Bank,J. (1997). "Teaching Strategies for Ethnic Studies" 6th.ed. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Barrett, J.; Daniel, R.; Jasman, A.; Martin,G. dan Powell,B. (1997). "A Competency Framework of Effective Teaching." Dilayari October 3, 2001, dari Murdoch University, website : <http://www.admin.murdoch.edu.au/planning/docs/acfet>
- Besterfield,D.H.(1994). "Quality Control." EngleWood Cliffs: Prentice-Hall.
- Bono, E.D. (1992). "Serious Creativity." Great Britain: Harper Collins.
- Borich, G.D (2000). "Effective Teaching Methods." 4th. ed.USA: Prentice Hall.
- Crosby ,P.B. (1984). Quality Without Tears. New York : Mc Graw Hill.
- Clarke, D. C. & B. R. Cutler (1990). "Teaching an introduction". Florida Harcourt Brace Jovanovich.
- Garvin, D.A. (1998). Managing Quality. New York : The Free Press.
- Deming .E.W (1996). Quality Leadership. Kuala Lumpur : Golden Books Centre
- Fletcher,S. (1994). "NVQs Standards and Competence." 2nd. ed. London: Kogan Page Ltd.

Kinzie, M.B dan Berdel, R.C. (1990). "Design and use of Hypermedia system. Educational Technology Research and Development", 38(3), 61-68

KUITTHO. Dilayari pada alamat laman web <http://www.kuittho.edu.my>

Lee, Shok Mee. (1997). "Kursus Perguruan Alam dan Manusia." Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman.

Lester, J.D (1999). "Writing Research Paper. A Complete Guide." London: Addison Wesley Edu. Pub.

Levit, S. (1994). "Quality Is Just Beginning". New York : Mc Graw Hill.

Marlina Ramli, Idasuzana Idris dan Ainulazniza Ahmad Zain (2001) "Penerapan Konsep Pengajaran Andragogi di Kalangan Pensyarah": KUITTHO: Tesis sarjana

Maria Piantanida dan Garman, N.B (1999). "The Qualitative Dissertation. A Guide for Students and Faculty." USA: Corwin Press Inc.

Meier, F. M. (1992). "Competency-Based Instruction: For Teachers of Students with Special Learning Needs." Massachusetts : Allyn Bacon.

Mohd. Majid Konting. (1995). Kacдах Penyelidikan Pendidikan. Universiti Pertanian Malaysia : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mok, Soon Sang (1997). "Pedagogi 2: Perlaksanaan Pengajaran." Subang Jaya: Kumpulan Budiman.

Mohd.Zairi. (1996). "Effective Benchmarking :Learning From 'The Best" . London : Chapman & Hall.

Nor Hayati Hj Alwi dan Tajul Arifin Noordin (2000). "Pembinaan Model Pembangunan Insan Kamil dalam Pengajaran Sains Prosiding Konferens Kebangsaan Kajian Pasca Siswazah (GREduc) 2000." UKM, P.191-198,

Fraenkel, R.J. dan Wallen, E.N. (1996) "How to Design and Evaluate Research in Education". San Francisco: Mc Graw-Hill, Inc.

Gresham, M.F and Elliot, N.S. (1990). "Social Skills rating system" : American Guidance Service Inc.

Glaser, B dan Strauss, A. (1967). "The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research." Chicago: Aldine.

Hairuddin Mohd. Ali, Muhammad Bustaman Hj. Abd. Manaf dan Mohd. Al Shaari Mohd. Ramli (1999). "Panduan Ringkas Penubuhan dan Pelaksanaan Sistem Kualiti MS ISO 9000 dalam Organisasi Pendidikan." Kuala Lumpur : Utusan Pub & Dist.

Hunter, M. (1994). "Enhancing Teaching." New York: MacMillan.

Ishikawa, Kaoru. (1982). "Guide To Quality Control. Hong Kong" : Nordica International Ltd.

Jabatan Perkhidmatan Awam (2001). "Garis Panduan Permohonan pengiktirafan Kelayakan untuk Institusi pengajian Tinggi Awam." Dilayari Jun 10, 2002 pada halaman web beralamat:  
[http://www.jpa.gov.my/pekeliling/pp01/bil10\\_lampa.htm](http://www.jpa.gov.my/pekeliling/pp01/bil10_lampa.htm) .

Juran, J.M. (1989). Juran On Leadership for Quality: An Executive Handbook : New York : Free Press.

Kementerian Pendidikan Malaysia (1990). "Senarai Tugas Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Di Institut/ Maktab Perguruan Malaysia." Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Guru.

Kevin, T. (1996). " How to Keep ISO 9000." London: Kogan Page.

Omarin Ashaari (1999). "Pengajaran Kreatif Untuk Pembelajaran Aktif."  
Kuala Lumpur : DBP.

Risalah Kualiti (2000). "ITTHO Berpotensi Naik Taraf." Universiti Teknologi  
Malaysia : 24 April, Bil. 18.

Schlickman, J. J.(1998). "ISO 9000 Quality Management System Design." United  
Sates of America : America Society For Quality.

Siti Zohara Hj. Yasin (1997). "Persepsi Terhadap Kompetensi Pensyarah Dalam  
Pengajaran: Satu Kajian Di Sebuah Maktab Perguruan." UNIMAS : Tesis  
Sarjana.

Stebbing ,L. (1990). "Quality Assurance". New York : Ellis Horwood

Taylor, J. dan Bogdan, R. C. (1998). "Introduction To Qualitative Research  
Methods". Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Wiersma, W.(1995). "Research Methods in Education". Massachusetts : Allyn Bacon.

Woodfolk, A. (1998). "Educational Psychology." 7th. ed. Boston: Allyn & Bacon.



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH