



Pelaksanaan Continuous Quality Improvement (CQI) dalam Kalangan Pensyarah di Kolej Kemahiran Tinggi Mara

Lyssa Daud¹, Faizal Amin Nur Yunus^{2*}, Mohd Bekri Rahim³, Mohd. Zulfadli Rozali⁴, Khairul Anuar Abdul Rahman⁵, Arasinah Kamis⁶,

^{1,2,3,4,5} Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, 86400, Johor, MALAYSIA

⁶ Fakulti Teknikal dan Vokasional,
Universiti Pendidikan Sultan Idris, 35900, Perak, MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/ojtp.2020.05.02.007>

Received 17 May 2020; Accepted 7 September 2020; Available online 30 September 2020

Abstract: Continuous Quality Improvement, CQI at institutional level is a process of continuously reviewing and updating teaching and learning activities include from planning, implementation, monitoring and enhancement processes. A review of the CQI implementation at KKTm found that the implementation of CQI was only at the monitoring level and continuous improvement was not practiced. There are three parties responsible for implementing CQI in an institution such as management, academic staff and students. Therefore, this study is aimed at identifying the level of CQI implementation among KKTm lecturers based on three factors namely knowledge, commitment and empowerment to evaluate whether the implementation on the part of the lecturer which is the cause of this improvement does not occur. The design of this study is a quantitative study through a survey method. Random sampling is easy to use for sample consisting of 132 lecturers from three South KKTm zones, KKTm Sri Gading, KKTm Ledang and KKTm Masjid Tanah. The data were analyzed using SPSS Statistics 22. The findings show that the level of CQI implementation is high in terms of knowledge (3.83), in terms of commitment (3.97), and in terms of mastery (3.76). In addition, the findings from the correlation values also showed a moderate relationship (.63) between knowledge level and commitment to CQI implementation, strong relationship (.70) between knowledge level and mastery of CQI implementation and strong relationship. commitment and input on CQI implementation. Based on the clear data it shows that the level of knowledge, commitment and mastery of the lecturers is good in ensuring the implementation of CQI in KKTm. But some aspects of commitment and management can be enhanced by management strategies and management improvements.

Keywords: CQI, quality, lecturer, Kolej Kemahiran Tinggi MARA (KKTm)

Abstrak : Peningkatan kualiti berterusan, CQI di peringkat institusi adalah satu proses menyemak dan mengemaskini aktiviti pengajaran dan pembelajaran secara berterusan bermula dari proses perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penambahbaikan. Tinjauan ke atas pelaksanaan CQI di KKTM mendapati pelaksanaan CQI hanya berada pada tahap pemantauan sahaja dan penambahbaikan berterusan tidak diamalkan. Terdapat tiga pihak yang bertanggungjawab melaksanakan CQI dalam sesebuah institusi iaitu pihak-pihak pengurusan, staf akademik dan para pelajar. Oleh yang demikian, kajian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengenal pasti tahap pelaksanaan CQI dalam kalangan pensyarah KKTM berdasarkan tiga faktor iaitu pengetahuan, komitmen dan penguasaan bagi menilai adakah pelaksanaan di pihak pensyarah yang menjadi punca penambahbaikan ini tidak berlaku. Reka bentuk kajian ini adalah kajian berbentuk kuantitatif melalui kaedah tinjauan. Persampelan rawak mudah digunakan untuk mendapatkan sampel yang terdiri dari 132 orang pensyarah dari tiga buah KKTM zon selatan iaitu KKTM Sri Gading, KKTM Ledang dan KKTM Masjid Tanah. Data dianalisis menggunakan perisian SPSS Statistics 22. Dapatan kajian menunjukkan tahap pelaksanaan CQI adalah tinggi dari aspek pengetahuan (3.83), dari aspek komitmen (3.97), dan dari aspek penguasaan (3.76). Selain itu, dapatan dari nilai korelasi juga menunjukkan terdapat hubungan yang sederhana (.63) antara tahap pengetahuan dan komitmen terhadap pelaksanaan CQI, hubungan yang kuat (.70) antara tahap pengetahuan dan penguasaan terhadap pelaksanaan CQI dan hubungan yang kuat (.76) antara komitmen dan penguasaan terhadap pelaksanaan CQI. Berdasarkan data jelas menunjukkan tahap pengetahuan, komitmen dan penguasaan pensyarah adalah baik dalam memastikan pelaksanaan CQI di KKTM. Namun beberapa aspek dari segi komitmen dan penguasaan boleh ditingkatkan dengan strategi-strategi pengukuhan dan penambahbaikan dari pihak pengurusan.

Kata Kunci : CQI, kualiti, pensyarah, Kolej Kemahiran Tinggi MARA (KKTM)

1. Pengenalan

Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI) merupakan bidang kesembilan dalam kerangka akreditasi yang dilaksanakan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) yang di tubuhkan bertujuan untuk memberi pengiktirafan kepada Pemberi Pengajian Tinggi (PPT) yang memenuhi kriteria dan standard yang telah ditetapkan dalam Kerangka Kelayakan Malaysia (MQF), bagi menjamin kualiti program yang ditawarkan (Akta 679, 2007). Secara umumnya, CQI merujuk kepada usaha berterusan untuk memperbaiki produk, perkhidmatan atau proses (Mohammad et al., 2008). Berdasarkan kajian-kajian terdahulu, terdapat permasalahan dalam pelaksanaan CQI yang boleh dibahagikan dari sudut konsep CQI, urus tadbir CQI dan pelaksanaan CQI. Menurut Roffe (1998), masalah yang timbul dalam pelaksanaan CQI berpunca dari konsep asas CQI yang lahir dari *Total Quality Management (TQM)*. Ini kerana CQI merupakan proses yang diaplikasi dari TQM. Konsep pelaksanaan TQM lebih berfokus kepada industri, akan tetapi apabila ia diadaptasikan ke dalam pendidikan, wujudnya konflik bagi menentukan tahap kualiti yang perlu dilaksanakan oleh kumpulan pelaksana. Selain itu, terdapat kekangan dalam pelaksanaan CQI di peringkat pengajian tinggi kerana konsep pelaksanaan kawalan kualiti adalah diadaptasi dari sektor industri yang menilai kualiti secara keseluruhan, akan tetapi, penilaian dalam sektor pendidikan lebih menjurus kepada penilaian secara individu (Juran & Godfrey, 1998). Masalah dari segi urus tadbir CQI pula berpunca dari sistem pelaksanaan CQI di sesebuah institusi yang diselaras dan dipantau oleh bahagian pengurusan yang meletakkan standard operasi yang sama rata dari sudut objektif dan struktur pentadbiran sedangkan bidang pengajaran dan pembelajaran mempunyai kaedah pelaksanaan yang berbeza (Roffe, 1998). Ini menimbulkan kesukaran dari sudut penilaian oleh kumpulan pelaksana. Pengurusan sumber manusia yang lemah juga merupakan salah satu faktor kepincangan dalam CQI yang boleh mengakibatkan ketidakseimbangan dalam prestasi perkhidmatan staf dan pensyarah (Yaacob, 2008). CQI di Kolej Kemahiran Tinggi Mara (KKTM) telah mula dilaksanakan pada kohort Julai – Disember 2014. Selaras dengan pelaksanaan tersebut, setiap pensyarah berperanan melaksanakan CQI berdasarkan standard kurikulum yang telah ditetapkan. Ini termasuk menyediakan laporan hasil pembelajaran program (PLO) dan hasil pembelajaran kursus (CLO). Berdasarkan penelitian awal ke atas laporan akhir setiap semester dan fail meja bagi perkara 5, carta alir pelaksanaan pengujian dan penilaian pensyarah, didapati para pensyarah hanya melaksanakan CQI sehingga ke peringkat pemantauan dan tidak membuat penambahbaikan. Oleh yang demikian, kajian ini dilaksanakan bagi mengenal pasti tahap pelaksanaan CQI dalam kalangan pensyarah berdasarkan tiga elemen utama iaitu pengetahuan, komitmen dan penguasaan sebenar pensyarah bagi menentukan samada tahap pelaksanaan pensyarah berdasarkan ketiga-tiga elemen ini dan adakah tahap elemen ini memainkan peranan dalam pelaksanaan CQI secara menyeluruh.

1.1 Objektif dan Persoalan kajian

Kajian ini mempunyai dua objektif yang ingin dicapai iaitu:

- Mengenal pasti persepsi pensyarah terhadap tahap pelaksanaan CQI dari aspek pengetahuan, komitmen dan penguasaan.
- Mangenal pasti hubungan antara tahap pengetahuan, komitmen dan penguasaan pensyarah terhadap pelaksanaan CQI.

Persoalan kajian yang ditimbulkan adalah selari dengan permasalahan kajian dan objektif kajian. Kajian ini bertujuan untuk mencari penyelesaian terhadap persoalan kajian berikut:

- Apakah persepsi pensyarah terhadap tahap pelaksanaan CQI dari aspek pengetahuan?
- Apakah persepsi pensyarah terhadap tahap pelaksanaan CQI dari aspek komitmen?
- Apakah persepsi pensyarah terhadap tahap pelaksanaan CQI dari aspek penguasaan?
- Adakah wujud hubungan antara tahap pengetahuan dan komitmen pensyarah terhadap pelaksanaan CQI?
- Adakah wujud hubungan antara tahap pengetahuan dan penguasaan pensyarah terhadap pelaksanaan CQI?
- Adakah wujud hubungan antara komitmen dan penguasaan pensyarah terhadap pelaksanaan CQI?

2. Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah berbentuk tinjauan secara soal selidik dengan pendekatan secara kuantitatif. KKTM zon selatan dipilih sebagai populasi kajian yang terdiri daripada 200 orang merangkumi 89 orang pensyarah di KKTM Sri Gading, 55 orang pensyarah KKTM Ledang dan 56 orang pensyarah KKTM Masjid Tanah. Kaedah persampelan secara rawak mudah telah dipilih. Berdasarkan persampelan, jumlah saiz sampel yang bersesuaian untuk kajian ini adalah seramai 132 orang. Instrumen berbentuk borang soal selidik telah digunakan yang terdiri daripada empat bahagian iaitu bahagian A untuk mengenal pasti demografi pensyarah, bahagian B untuk mengenal pasti persepsi pensyarah terhadap pelaksanaan CQI dari aspek pengetahuan, bahagian C untuk mengenal pasti persepsi pensyarah terhadap pelaksanaan CQI dari aspek komitmen dan bahagian D untuk mengenal pasti persepsi pensyarah terhadap pelaksanaan CQI dari aspek penguasaan. Kajian rintis telah dijalankan untuk melihat kebolehpercayaan soal selidik, didapati nilai pekali *Cronbach Alpha* untuk kesemua item soal selidik mempunyai kebolehpercayaan yang sangat baik iaitu .963. Oleh yang demikian, kesemua item boleh diterima untuk digunakan sebagai instrumen kajian. Ujian normaliti telah dijalankan ke atas data dan nilai skewness dan kurtosis dinyatakan dalam Jadual 2.1.

Jadual 2.1 - Nilai skewness dan kurtosis bagi ujian normaliti data

	Skewness	Kurtosis	Normaliti
Pengetahuan	-.318	.326	Normal
Komitmen	-.465	.591	Normal
Penguasaan	-.151	.448	Normal

Berdasarkan Jadual 2.1, nilai skewness dan kurtosis adalah terletak pada julat +1.96 dan -1.96. Oleh yang demikian, data yang dikumpulkan adalah bertabur secara normal dan boleh dianalisa menggunakan ujian *parametric* iaitu korelasi Pearson.

3. Dapatan Kajian Dan Perbincangan

Dapatan kajian dan perbincangan merujuk kepada 4 persoalan kajian yang dikaji seperti berikut.

3.1 Tahap pelaksanaan CQI dari aspek pengetahuan

Dapatan kajian mendapati nilai skor min bagi persepsi pensyarah dari aspek pengetahuan terhadap pelaksanaan CQI adalah pada tahap tinggi (min=3.83, SP=.60). Hasil analisis tahap pelaksanaan persoalan kajian pertama menunjukkan pensyarah mempunyai persepsi bahawa mereka sangat berpengetahuan dalam melaksanakan CQI. Ini menunjukkan program seperti taklimat pelaksanaan OBE oleh pengarah pusat dan pengerusi jawatankuasa OBE di

KKTM telah mendatangkan kesan positif dan menyumbang kepada peningkatan pengetahuan pensyarah. Elemen pengetahuan merupakan elemen penting dalam menentukan kejayaan pelaksanaan kualiti dalam sesebuah institusi. Ini disokong oleh kajian oleh Atieno et al., (2014), Bahri et al., (2012) dan Ngambi, (2015) yang menyatakan latihan dan penerangan lengkap dalam pelaksanaan kualiti merupakan elemen utama dalam meningkatkan kemahiran dan kepakaran untuk melaksanakan amalan kualiti.

3.2 Tahap pelaksanaan CQI dari aspek komitmen

Dapatan kajian menunjukkan nilai skor min bagi persepsi pensyarah terhadap tahap pelaksanaan CQI dari aspek komitmen adalah pada tahap tinggi (min=3.97, SP=.58). Ini menunjukkan pensyarah memberikan komitmen yang sangat baik dalam melaksanakan CQI. Komitmen yang sangat baik oleh para pensyarah ini menggambarkan usaha oleh pihak pengurusan dalam meningkatkan rasa tanggungjawab ke atas organisasi mendatangkan hasil yang positif. Selain itu, hal ini juga mungkin didorong oleh arahan oleh pihak atasan kepada pensyarah setiap semester untuk melaksanakan ujian dan penilaian. Ini bertepatan dengan arahan tugas dalam fail meja kepada para pensyarah untuk melaksanakan ujian dan penilaian sehingga ke tahap analisa pencapaian. Walau bagaimanapun, hasil kajian ini adalah bertentangan dengan dapatan kajian terdahulu yang menyatakan pekerja kurang memberi komitmen, selain kurang bermotivasi dalam pelaksanaan kualiti berpunca dari beban kerja bertambah (Korankye, 2013; Mohammad et al., 2008; Sadikoglu & Olcay, 2014). Selain itu menurut Atieno et al., (2014), sesetengah ahli dalam sesuatu organisasi untuk enggan meneruskan pelaksanaan CQI kerana kaedah pelaksanaan kualiti yang tidak dirancang dengan teratur. Menurut Bahri et al., (2012) pula, karenah birokrasi yang menyebabkan sesuatu kerja tertangguh dengan lama menjadi faktor kepada pekerja kurang memberikan komitmen untuk melaksanakan kawalan kualiti.

3.3 Tahap pelaksanaan CQI dari aspek penguasaan

Dapatan kajian menunjukkan nilai skor min bagi persepsi pensyarah dari aspek penguasaan terhadap pelaksanaan CQI adalah tinggi (min=3.76, SP=.54). Ini menunjukkan pensyarah menguasai pelaksanaan CQI dengan baik. Tahap penguasaan ini merangkumi empat elemen penguasaan iaitu makna, kompetensi, kemahuan dan impak. Dapatan analisis ini menunjukkan pelaksanaan CQI oleh pensyarah di KKTM lebih kepada tahap pelaksanaan seperti yang diberi dalam garis panduan sahaja dan pensyarah kurang memberi pandangan atau saranan yang boleh memberikan impak kepada pelaksanaan CQI. Hasil kajian ini menyokong kajian oleh Solberg et al., (1998) yang menyatakan mutu dan taraf sesuatu organisasi dapat dinaikkan dengan adanya latihan dan bantuan yang sesuai untuk meningkatkan penguasaan pekerja dalam meningkatkan mutu perkhidmatan.

3.4 Hubungan antara tahap pengetahuan, komitmen dan penguasaan pensyarah terhadap pelaksanaan CQI.

Dapatan kajian mendapati hubungan antara pengetahuan, komitmen dan penguasaan terhadap pelaksanaan CQI adalah seperti Jadual 3.1.

Jadual 3.1 - Hubungan antara pengetahuan, komitmen dan penguasaan berdasarkan korelasi Pearson, r

	Pekali korelasi, r	Sig	Kekuatan korelasi
Pengetahuan dan Komitmen	.63	.000	sederhana
Pengetahuan dan Penguasaan	.70	.000	sederhana
Komitmen dan Penguasaan	.76	.000	kuat

Jadual 3.1 menunjukkan nilai pekali korelasi Pearson, r bagi hubungan antara elemen pengetahuan dan komitmen, dan elemen pengetahuan dan penguasaan mempunyai kekuatan korelasi sederhana manakala hubungan antara komitmen dan penguasaan mempunyai hubungan korelasi yang kuat. Dapatan menunjukkan terdapat hubungan korelasi positif yang sederhana antara pengetahuan dan komitmen pensyarah terhadap pelaksanaan CQI. Kesan dari pelaksanaan/kesediaan dari sudut pengetahuan adalah pensyarah mengalami perubahan drastik terutama dari segi beban kerja menyebabkan penurunan dari segi komitmen dan motivasi dalam melaksanakan tugas (Korankye, 2013). Dapatan ini menunjukkan kepentingan peningkatan pengetahuan dalam memastikan kelangsungan komitmen pensyarah dalam melaksanakan CQI. Hubungan ini juga menunjukkan sekiranya pensyarah mempunyai komitmen yang tinggi, mereka akan lebih berusaha untuk memastikan pengetahuan mereka pada tahap yang tinggi dalam melaksanakan CQI.

Secara keseluruhannya, hasil dapatan ini selari dengan dapatan dengan dapatan Bahri et al., (2012) yang menyatakan terdapat hubungan korelasi positif antara pengetahuan dengan komitmen terhadap pelaksanaan kualiti dalam kalangan ahli akademik. Dapatan ini disokong oleh kajian oleh Atieno et al., (2014) dan Sadikoglu & Olcay, (2014) yang menyatakan kekurangan latihan lengkap akan menyebabkan kakitangan kurang bersedia dari sudut pelaksanaan kualiti. Kesan dari pelaksanaan tanpa kesediaan dari sudut pengetahuan adalah pensyarah mengalami

perubahan drastik terutama dari segi beban kerja menyebabkan penurunan dari segi komitmen dan motivasi dalam melaksanakan tugas (Korankye, 2013). Dapatan ini menunjukkan kepentingan peningkatan pengetahuan dalam memastikan kelansungan komitmen pensyarah dalam melaksanakan CQI. Hubungan ini juga menunjukkan sekiranya pensyarah mempunyai komitmen yang tinggi, mereka akan lebih berusaha untuk memastikan pengetahuan mereka pada tahap yang tinggi dalam melaksanakan CQI.

Dapatan juga menunjukkan terdapat hubungan korelasi positif yang sederhana antara pengetahuan dan penguasaan. Analisis berdasarkan konstruk pula menunjukkan konstruk impak mempunyai nilai kolerasi yang rendah berbanding konstruk penguasaan yang lain. Dapatan ini menunjukkan aktiviti seperti taklimat dan bengkel yang dianjurkan di KKTM dapat meningkatkan penguasaan berbentuk prosedur dalam pelaksanaan CQI. Walaubagaimanapun, aktiviti yang berbentuk kesedaran untuk memberi anjakan paradig dalam pelaksanaan CQI juga perlu diterapkan agar pelaksanaan ini dapat memberi impak kepada keseluruhan organisasi.

4. Kesimpulan

Dapatan kajian ini menunjukkan pensyarah mempunyai tahap persepsi yang tinggi terhadap pelaksanaan CQI dari aspek pengetahuan, komitmen dan pelaksanaan. Hubungan yang kuat antara setiap elemen pelaksanaan CQI ini juga jelas menunjukkan bahawa pensyarah berpengetahuan tentang CQI memberi komitmen yang tinggi serta mempunyai penguasaan yang sangat baik untuk melaksanakan CQI secara menyeluruh. Dapatan ini menunjukkan, pensyarah bukan faktor sebenar CQI tidak dilaksanakan secara menyeluruh sehingga ke proses penambahbaikan. Kajian terhadap faktor lain seperti urus tadbir pelaksanaan CQI juga perlu diambil perhatian untuk mengenal pasti punca sebenar permasalahan proses penambahbaikan dalam pelaksanaan CQI di KKTM agar keseluruhan proses pelaksanaan ini dapat dilaksanakan dengan lengkap. Usaha berterusan oleh semua pihak terutamanya pentadbiran dan pensyarah harus dipergiatkan dalam memastikan pelaksanaan CQI sentiasa berada dalam tahap yang tinggi dan relevan dengan keperluan pembelajaran semasa.

Penghargaan

Penulis mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan kajian ini.

References

- Akta 679, M. (2007). Undang-undang Malaysia Akta 679. Retrieved from <http://www.mqa.gov.my/PortalMQAv3/document/akta/Akta MQA 679 Malay.pdf>
- Atieno, O. N., Patrick, O., & Ogweno, K. L. (2014). Obstacles to the Implementation of Total Quality Management and Organizational Performance in Private
- Bahri, S., Hamzah, D., & Yusuf, R. M. (2012). Implementation of Total Quality Management and Its Effect on Organizational Performance of Manufacturing Industries Through Organizational Culture in South Sulawesi, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 5(1), 10–24. Retrieved from www.iosrjournals.org Higher Learning Institutions. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 16(5), 8–17
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). *Juran's Quality Control Handbook*. McGrawHill. <https://doi.org/10.1108/09684879310045286>
- Korankye, A. A. (2013). Total Quality Management (TQM): A Source of Competitive Advantage. A Comparative Study of Manufacturing and Service Firms in Ghana. *International Journal of Asian Social Science*, 3(6), 1293–1305
- Mohammad, S., Hamisah, S., Ahmad, T., Idris, K., Kamsah, M. Z., Abu, M. S., & Hassan, N. A. (2008). Institutional Strategies Implementing Outcome-Based Education for Engineering - First Experiences from Universiti Teknologi Malaysia. The Higher Education Academy Engineering Subject Centre and the UK Centre for Materials Education. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Mohd_Kamsah/publication/44161098_Institutional_strategies_implementing_Outcome-Based_Education_for_engineering_-_First_experiences_from_Universiti_Teknologi_Malaysia/links/02bfe511afadacdc8000000/Institutional-strategy
- Ngambi, M. T. (2015). The Impact of Total Quality Management on Firm's Organizational Performance. *American Journal of Management*, 15(4), 16

Roffe, I. M. (1998). Conceptual problems of continuous quality improvement and innovation in higher education. *Quality Assurance in Education*, 6(2), 74–82. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/09684889810205723>

Solberg, L. I., Kottke, T. E., Brekke, M. L., & Ph, D. (1998). Will Primary Care Clinics Organize Themselves to Improve the Delivery of Preventive Services ? A Randomized Controlled Trial 1, 631(27), 623–631

Yaacob, Z. (2008). Kesan pengurusan kualiti terhadap prestasi perkhidmatan pihak berkuasa tempatan. *Jurnal Kemanusiaan Bil*, 12