

GARIS PANDUAN AMALAN BAIK:
**PEMANTAUAN, PENYEMAKAN DAN
PENAMBAHBAIKAN KUALITI INSTITUSI
BERTERUSAN**

Merangkumi proses kitaran 'Rancang', 'Laksana', 'Pantau dan Semak', serta 'Tambah Baik', Penambahbaikan kualiti berterusan (CQI) ialah teras kepada operasi PPT yang menunjukkan kualiti, integriti dan akauntabiliti dalam sistem serta program akademik mereka. Pemantauan dan penyemakan modul dan program merupakan komponen yang amat penting bagi peringkat 'Pantau dan Semak' kitaran CQI. Pemantauan program kekal penting dalam mengekalkan kualiti modul dan program. Penyemakan program pula mempunyai potensi yang besar untuk memberikan impak yang tinggi kepada struktur dan hala tuju sesuatu program akademik.

Agensi Kelayakan Malaysia
Tingkat 14, Blok B, Menara PKNS-PJ
No. 17, Jalan Yong Shook Lin
46050 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan

Tel	+603-7968 7002
Faks	+603-7956 9496
Emel	akreditasi@mqa.gov.my
Laman web	www.mqa.gov.my

© Agensi Kelayakan Malaysia 2014

ISBN:

Terbitan ini boleh dimuat turun dari laman web: www.mqa.gov.my

KANDUNGAN

PRAKATA	i
SINGKATAN	iii
1.0 PENGENALAN	1
1.1 LATAR BELAKANG JAMINAN KUALITI PENDIDIKAN TINGGI	2
1.2 PROSES-PROSES JAMINAN KUALITI PPT	4
2.0 PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	5
2.1 KITARAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	5
2.2 AMALAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI SECARA BERTERUSAN PERINGKAT INSTITUSI	7
2.2.1 PERINGKAT-PERINGKAT PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN DAN AKTIVITI-AKTIVITI INSTITUSI	13
2.2.2 PELAKSANAAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI INSTITUSI BERTERUSAN	16
2.2.2.1 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB UNIT JAMINAN KUALITI DALAMAN INSTITUSI	17
2.2.2.2 PENYEMAKAN SISTEM JAMINAN KUALITI DALAMAN	19
2.2.3 PENANDAARASAN SEBAGAI ALAT UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN	20
2.3 AMALAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN PADA PERINGKAT JABATAN	21
2.3.1 UNIT JAMINAN KUALITI DALAMAN PADA PERINGKAT JABATAN	22

2.3.2	KITARAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN PERINGKAT JABATAN	24
3.0	PEMANTAUAN DAN PENYEMAKAN PROGRAM	28
3.1	Pengenalan	28
3.2	Pemantauan Modul	35
3.3	Pemantauan Program	39
3.4	Penyemakan Program Berkala	41
3.4.1	Penyemakan Program dan PPT SWAAKREDITASI	43
3.4.2	Jadual Penyemakan Program dan Staf Penyemakan Program	46
3.4.3	Kriteria dan Data bagi Penyemakan Program	48
3.4.4	Tahap-tahap dalam Penyemakan Program Berkala	53
3.4.5	Laporan Penyemakan Kendiri dan Laporan Panel Luar	55
4.0	Penutup	58
5.0	Bibliografi	59
	Lampiran	60
	Glosari	65

PRAKATA

Impak besar yang dibawa oleh Pemberi Pendidikan Tinggi (PPT) terhadap pembangunan sosial dan ekonomi negara membawa makna yang PPT memerlukan proses untuk menambah baik kualiti secara berterusan bagi mengekalkan kekuatan sumbangannya. Program akademik merupakan wadah utama untuk PPT menyumbang kepada kemajuan negara dengan menyediakan pelajar agar dapat memainkan peranan mereka dalam masyarakat selepas tamat pengajian. Oleh itu, PPT perlu memantau dan menyemak kualiti program akademiknya dan jabatan yang mengendalikannya bagi memastikan ia sentiasa memenuhi keperluan pihak berkepentingan, mengekalkan standard akademik dan menyediakan pengalaman berkualiti untuk pelajar. Pemantauan dan penyemakan program membolehkan PPT membuat pertimbangan dan syor mengenai program akademik dan kemampuan mereka untuk terus menyumbang secara positif kepada hala tuju PPT.

Pada peringkat operasi, Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA), Agensi Kelayakan Malaysia dan Standard Program bagi bidang ada menyatakan standard-standard yang perlu dipatuhi oleh setiap program akademik. Berdasarkan amalan


Mesej utama yang terkandung dalam GGP: MR-CIIQ ini adalah bahawa proses pemantauan dan penyemakan program memperkasa staf akademik.



baik peringkat antarabangsa, dokumen-dokumen ini meliputi perihal bidang dan juga standard pada peringkat institusi, pendidikan, akademik, governans dan jaminan kualiti.

Garis Panduan Amalan Baik: Pemantauan, Penyemakan dan Penambahbaikan Kualiti Institusi Berterusan (GGP: MR-CIIQ) ini menyediakan panduan bagi PPT dengan mencadangkan cara-cara untuk melaksanakan satu pendekatan yang menyeluruh dan bersepadu



Garis Panduan Amalan Baik: Pemantauan, Penyemakan dan Penambahbaikan Kualiti Institusi Berterusan (GGP: MR-CIIQ) ini menyediakan panduan bagi PPT dengan mencadangkan cara-cara untuk melaksanakan satu pendekatan yang menyeluruh dan bersepadu dalam pemantauan dan penyemakan program yang akan memberi impak kepada kualiti institusi.



dalam pemantauan dan penyemakan program yang akan memberi impak kepada kualiti institusi. Struktur organisasi dan jabatan yang sesuai bagi memudahkan proses ini turut dibincangkan di samping cadangan pemantauan modul dan program bagi mengekalkan dan meningkatkan kualitinya. Cadangan untuk operasi yang berkesan terhadap penyemakan program berkala yang lebih meluas dan komprehensif turut dikemukakan. Dalam keadaan semakan yang dilakukan untuk satu-satu program akademik menyebabkan cadangan yang dikemukakan digunakan untuk pelarasan kecil atau pengubahan hala tuju secara besar-besaran, proses ini memastikan program tersebut mengekalkan dan meningkatkan kualitinya dan sumbangannya kepada PPT.

Mesej utama yang terkandung dalam GGP: MR-CIIQ ini adalah bahawa proses pemantauan dan penyemakan program memperkasa staf akademik. Ini membolehkan staf akademik memberi input untuk pembangunan selanjutnya modul dan program yang diusahakan oleh mereka, memastikan ia terus memenuhi standard akademik dan keperluan pihak berkepentingan, dan secara berterusan mampu menyediakan pengalaman yang berkualiti tinggi kepada pelajar. Kepada institusi dan staf akademik dalam mengendalikan proses pemantauan dan penyemakan program, kami mengucapkan selamat maju jaya dan kami berharap supaya GGP: MR-CIIQ ini memberikan manfaat kepada mereka.

Dato' Dr. Syed Ahmad Hussein

Ketua Pegawai Eksekutif

Agensi Kelayakan Malaysia (MQA)

Julai 2014

SINGKATAN

COPIA	Kod Amalan Audit Institusi
COPPA	Kod Amalan Akreditasi Program
CQI	Penambahbaikan Kualiti Berterusan
GGP	Garis Panduan Amalan Baik
IQA	Jaminan Kualiti Dalaman
KKM	Kerangka Kelayakan Malaysia
KPI	Penunjuk Prestasi Utama
LO	Hasil Pembelajaran
MLO	Hasil Pembelajaran Modul
MQA	Agensi Kelayakan Malaysia
PEO	Objektif Pendidikan Program
PLO	Hasil Pembelajaran Program
PMR	Pemantauan dan Penyemakan Program
PPT	Pemberi Pendidikan Tinggi
QA	Jaminan Kualiti
QAA	Agensi Jaminan Kualiti
QMS	Sistem Pengurusan Kualiti

1.0 PENGENALAN

Garis Panduan Amalan Baik: Pemantauan, Penyemakan dan Penambahbaikan Kualiti Institusi Berterusan (GGP: MR-CIIQ) merupakan sebuah dokumen yang dihasilkan untuk membantu Pemberi Pendidikan Tinggi (PPT) untuk: i) menambah baik kualiti berterusan, dan ii) untuk memberi tumpuan kepada standard dalam dua bidang Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) dan Kod Amalan Audit Institusi (COPIA), seperti berikut:

- i. Pemantauan dan Penyemakan Program, dirujuk sebagai bidang ke-7, dan
- ii. Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI), dirujuk sebagai bidang ke-9.

Dokumen ini menyediakan panduan untuk semua yang terlibat dalam pendidikan tinggi, termasuk: i) agensi jaminan kualiti dan staf mereka serta rakan bersekutu, ii) staf akademik dan pentadbiran dalam PPT, dan iii) staf Kementerian Pendidikan Tinggi. Tumpuan dokumen ialah pelaksanaan CQI dan pemantauan serta penyemakan program yang bersesuaian. Dokumen ini bukan bertujuan untuk menjadi preskriptif tetapi lebih kepada memberi idea-idea untuk PPT menyesuaikannya mengikut keadaan tertentu.

Dokumen ini merupakan sebahagian daripada siri panduan yang dibentuk bagi membantu PPT melaksanakan amalan dan standard yang dinyatakan dalam COPPA dan COPIA. COPPA berkait rapat dengan amalan yang digunakan oleh PPT dalam CQI serta pemantauan dan penyemakan program, manakala COPIA secara asasnya berkait dengan proses institusi yang digunakan dalam CQI serta pemantauan dan penyemakan program. Untuk kedua-dua akreditasi program dan audit institusi, perhatian utama penilai ialah prosedur dan amalan yang digunakan oleh PPT dalam bidang yang diliputi dalam Kod yang dirujuk, dan sama ada menepati peruntukan-peruntukan Kod tersebut.

Struktur GGP ini adalah seperti yang berikut:

Seksyen 2, CQI: Proses yang meluas dalam memastikan dan menambah baik kualiti dalam PPT

- i. Peringkat institusi;
- ii. Peringkat jabatan.

Seksyen 3, Penilaian dan Penyemakan Program: dalam konteks CQI PPT yang lebih meluas, proses tersebut memastikan kualiti pada tahap kurikulum

- i. Tahap Modul;
- ii. Tahap Program.

1.1 LATAR BELAKANG JAMINAN KUALITI PENDIDIKAN TINGGI

Sebelum membincangkan CQI dan pemantauan dan penyemakan program, yang merupakan elemen-elemen penting dalam jaminan kualiti pendidikan tinggi, adalah penting untuk dijelaskan peranan utama pendidikan tinggi dalam dunia pada masa ini dan alasan mengapa tanggapan mengenai 'kualiti' dan 'jaminan kualiti' menjadi teras kepada peruntukan jaminan kualiti pendidikan tinggi.

Dalam dunia global yang penuh persaingan masa kini, pendidikan tinggi mempunyai peranan penting dalam kemajuan sesebuah negara, termasuk Malaysia. Negara perlu mendidik bilangan yang lebih ramai dan ke peringkat pengajian lebih tinggi berbanding dengan zaman sebelumnya supaya mereka mempunyai kemahiran dan kefahaman untuk membolehkan negara terus bersaing dan seterusnya meningkatkan daya saing dalam bidang ekonomi. Selanjutnya, daripada perspektif sosial dan budaya serta kaitannya dengan kesamarataan, telah dicatatkan bahawa individu yang mempunyai kelayakan pendidikan tinggi mempunyai peluang hidup yang lebih cerah berbanding dengan mereka yang tiada pendidikan. Maka, negara berazam untuk mendidik lebih ramai rakyat. Melalui proses pengantarabangsaan, terdapat pergerakan manusia yang berskala besar merentas negara dalam usaha mencapai objektif pendidikan mereka. Kesemua faktor ini telah menyebabkan perkembangan pesat dalam bidang pendidikan tinggi secara global.

Kualiti dalam pendidikan tinggi merupakan konsep yang kompleks, tertakluk kepada konteks dan berkepelbagaian dimensi (Vlasceanu et al., 2007, p.68; Tam, 2010). Walau bagaimanapun, kualiti ada kaitan dengan kecemerlangan, kesempurnaan, sesuai dengan tujuan, nilai untuk wang dan transformasi pembangunan manusia ke tahap yang lebih tinggi (Harvey dan Green, 1993). Hubungan antara kualiti dan PPT telah dinyatakan dengan ringkas dan padat dalam Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA), Agensi Kelayakan Malaysia, seperti berikut:

Masyarakat menuntut akauntabiliti yang lebih besar daripada PPT. Keperluan sentiasa berubah kerana kemajuan dalam bidang sains dan teknologi, serta pertumbuhan pesat dalam pengetahuan global yang tersebar dengan cepat dan meluas. Dalam menghadapi cabaran-cabaran ini, PPT tiada pilihan kecuali perlu menjadi organisasi pembelajaran yang dinamik serta perlu menilai dan memantau secara sistematik dan berterusan berbagai-bagai isu

bagi memenuhi permintaan persekitaran yang sentiasa berubah (COPPA, 2008, pp. 30-31).

Dalam konteks persekitaran yang dinamik, PPT mesti menilai secara berterusan pencapaian hala tuju strategik dan juga kesesuaian hala tuju tersebut. Bermula daripada hala tuju institusi yang luas, program-program perlu dipantau dan disemak secara sistematik bagi memastikan kesesuaian dengan hala tuju strategik, situasi yang berubah-ubah dan dengan amalan baik pendidikan.

Melihat peranan PPT yang meluas dan penting dalam dunia pada masa kini, kebanyakan anggota masyarakat merupakan pihak yang berkepentingan dalam pendidikan tinggi yang mempunyai minat dan pelaburan kukuh dalam operasi serta kualiti pendidikan tinggi. Pihak berkepentingan perlu diberi jaminan bahawa program akademik yang disediakan oleh PPT mempunyai nilai dan mencerminkan visi, misi dan matlamat institusi serta mencapai matlamat dan tujuan yang ditetapkan oleh badan profesional (Harvey dan Stensaker, 2008). Pihak berkepentingan utama dalam sistem pendidikan tinggi Malaysia, tempatan dan antarabangsa, termasuk seperti berikut:

- i. Kerajaan: menyediakan peruntukan dan keperluan penduduk berpendidikan, membentuk dasar dan hala tuju pendidikan tinggi;
- ii. Pemberi swasta: melabur peruntukan, lazimnya untuk mengekalkan perniagaan atau untuk kebaikan masyarakat serta untuk meningkatkan reputasi mereka;
- iii. Agensi Jaminan Kualiti Pendidikan Tinggi dan badan-badan profesional: memastikan standard dan pendaftaran kelayakan PPT;
- iv. Persatuan-persatuan profesional: mempunyai minat terhadap kualiti pendidikan yang ditawarkan;
- v. Pelajar dan bakal pelajar: pelajar yang meninggalkan aktiviti lain dan kemungkinan meninggalkan pendapatan untuk belajar di PPT;
- vi. Ibu bapa dan penaja pelajar: pihak yang membuat pelaburan kewangan dan meletakkan harapan dalam pendidikan tinggi;
- vii. Staf PPT: akademik dan pentadbiran, yang kehidupan mereka dipengaruhi oleh kualiti PPT;
- viii. Industri/majikan: badan yang mengambil graduan bekerja;
- ix. Alumni PPT: pihak yang berminat dengan reputasi PPT;

- x. Masyarakat secara umum: rakyat yang menyedari impak sosial PPT dan graduan mereka kepada masyarakat.

Penglibatan aktif staf, pelajar dan pihak berkepentingan lain sepatutnya menjadi bahagian yang penting dalam proses jaminan kualiti. Penyertaan ini penting untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas terhadap perkara-perkara yang membentuk kualiti. Seperti yang telah dijelaskan sebelum ini, pihak yang berkepentingan mempunyai kepentingan sendiri untuk mengekalkan kualiti PPT pada peringkat institusi, peringkat jabatan dan peringkat program.

1.2 PROSES-PROSES JAMINAN KUALITI PPT

Mekanisme untuk melaksanakan CQI secara berkesan dalam PPT adalah melalui sistem jaminan kualiti dalaman (IQA). Sistem IQA memberi tumpuan kepada pelaksanaan hala tuju dan pencapaian matlamat PPT dalam dunia yang sentiasa berubah. Aspek kualiti dan jaminan kualiti yang lebih spesifik ditunjukkan melalui pematuhan PPT kepada standard dalam sembilan bidang operasi PPT¹. Perkara ini ada dijelaskan dalam COPIA, COPPA dan Standard Program disiplin.

Sebagai sebahagian daripada proses yang berterusan, PPT mempunyai proses untuk memastikan kualiti reka bentuk program dalam kelulusan program yang baharu serta pemantauan dan penyemakan program sedia ada. Apabila program telah diwujudkan dan bermula, pemantauan dan penyemakan program mempunyai peranan utama dalam memastikan kualiti. Hakikatnya, matlamat keseluruhan pemantauan dan penyemakan program bertujuan untuk memastikan kesahihan dan kerelevanan program; iaitu kualitinya.

Adalah penting untuk ditekankan bahawa proses ini boleh diterjemahkan secara berbeza di PPT yang berlainan bagi menggambarkan objektif dan amalan yang pelbagai. Walau bagaimanapun, sebahagian definisi umum untuk proses yang terlibat telah dinyatakan dalam Glosari.

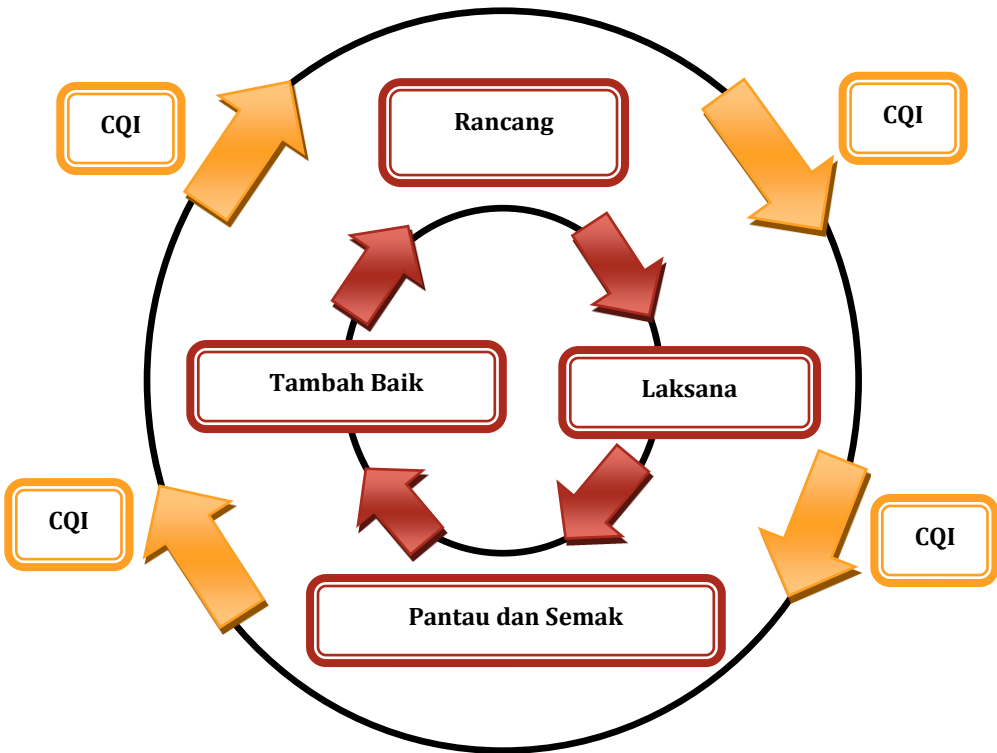
¹ Sembilan bidang penilaian dalam COPIA (2009) dan COPPA (2008) adalah: 1) Visi, Misi, Matlamat Pendidikan dan Hasil Pembelajaran; 2) Reka Bentuk dan Penyampaian Kurikulum; 3) Penilaian Pelajar; 4) Pemilihan dan Khidmat Sokongan Pelajar; 5) Staf Akademik; 6) Sumber Pendidikan; 7) Pemantauan dan Semakan Program; 8) Kepimpinan, Governans dan Pentadbiran; 9) Penambahbaikan Kualiti Berterusan. (Sila ambil perhatian bahawa COPPA sedang disemak).

2.0 PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN

Proses meluas yang membolehkan PPT memantau dan menambah baik kualitinya adalah dinamakan sebagai Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI).

2.1 KITARAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN

Pengekalan dan penambahbaikan kualiti di PPT merupakan satu proses kitaran yang berterusan, dari satu peringkat ke peringkat seterusnya secara berterusan. Peringkat-peringkat ini dapat dilihat dalam Rajah 1, yang menggariskan satu model yang lazim digunakan dan diterima berasaskan Rancang-Buat-Periksa-Tindak (Kitaran PDCA) yang juga dikenali sebagai Kitaran Deming (1950).



Rajah 1 Kitaran Penambahbaikan Kualiti Berterusan²

²Tananama bagi peringkat-peringkat mungkin berbeza-beza, contohnya peringkat-peringkat ini boleh dinamakan: 'Rancang'; 'Buat'; 'Semak'; 'Tindak'.

Amalan CQI adalah penting dalam pencapaian visi, misi, matlamat pendidikan dan hasil pembelajaran. Ia juga perlu kepada keberkesanan dan kesesuaian berterusan sistem jaminan kualiti dalaman PPT (IQA) serta program akademiknya. Pendekatan lazim kepada CQI melibatkan beberapa peringkat. Sistem IQA PPT merupakan mekanisme sokongan untuk melaksanakan peringkat-peringkat ini:

- i. Rancang: Membangunkan atau mengkaji semula strategi PPT dan/atau pelan penambahbaikan selaras dengan penambahbaikan yang dikehendaki.
- ii. Laksana: Mengatur pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan³;
- iii. Pantau dan Semak: Mengukur dan menganalisis pencapaian sasaran yang ditetapkan; membuat refleksi terhadap jurang pencapaian dan kesesuaian pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan;
- iv. Tambah Baik: Melaksanakan penambahbaikan atau membangunkan pelan penambahbaikan berasaskan prestasi berkaitan dengan sasaran dan kesesuaian pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan.

Secara khususnya, GGP: MR-CIIQ ini melibatkan peringkat CQI keseluruhan apabila ia digunakan pada peringkat institusi dan apabila ia memberi kesan kepada operasi peringkat jabatan. Perspektif menyeluruh yang sedemikian dinyatakan dalam Seksyen 2.2 dan 2.3 dokumen ini. Pada peringkat operasi jabatan, Seksyen 3 dokumen ini memberi tumpuan kepada pemantauan dan penyemakan peringkat program.

Secara lebih terperinci:

- i. Pada peringkat institusi, CQI merupakan satu proses menyemak dan mengemas kini secara berkala aktiviti-aktiviti PPT untuk memastikan dan menambah baik kualiti melalui pelaksanaan peringkat CQI, iaitu 'rancang', 'laksana', 'pantau dan semak', dan 'tambah baik'. Pada peringkat institusi, CQI tertumpu kepada keberkesanan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan dan sistem IQA PPT daripada aspek struktur pentadbiran, kepimpinan dan governans, perancangan serta mekanisme pemantauan dan penyemakan;
- ii. Pada peringkat jabatan, GGP: MR-CIIQ tertumpu kepada pelaksanaan berkesan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan serta

³ Pelan strategik biasanya mengandungi inisiatif 'atas-bawah'. Walau bagaimanapun, inisiatif penambahbaikan boleh diadakan daripada peringkat yang lebih rendah dan didokumenkan sebagai pelan penambahbaikan 'bawah-atas'.

penjajaran program akademik jabatan dengan pelan berkenaan. Proses ini juga melibatkan sokongan terhadap operasi sistem IQA PPT. Pada peringkat jabatan, CQI mengambil kira struktur pentadbiran, kepimpinan dan governans, perancangan serta mekanisme pemantauan dan penyemakan;

- iii. Pada peringkat program, GGP: MR-CIIQ merujuk kepada proses berkala bagi menyemak kaedah (seperti kaji selidik dan pengumpulan data serta analisisnya) dan aktiviti (contohnya penambahbaikan kurikulum), yang digunakan untuk pemantauan dan penyemakan program (PMR).

2.2 AMALAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI SECARA BERTERUSAN PERINGKAT INSTITUSI

Pada peringkat institusi, CQI merupakan satu mekanisme yang sistematik dan berstruktur agar PPT mencapai visi, misi, dan matlamat pendidikannya, dan juga untuk menambah baik secara berterusan sistem IQA. Proses ini lazimnya bermula dengan pelan strategik PPT dan melibatkan keseluruhan PPT. Walau bagaimanapun, proses ini boleh dimulakan melalui pelan penambahbaikan yang lebih spesifik yang melibatkan proses-proses tertentu.

CQI peringkat institusi secara umumnya meliputi empat peringkat kitaran CQI: 'rancang', 'laksana', 'pantau dan semak' dan 'tambah baik'. Walau bagaimanapun, peringkat-peringkat ini boleh berlaku secara tidak berturutan. Sebagai contoh, peristiwa dan persekitaran luaran dan dalaman yang di luar jangkaan, seperti perubahan dasar kerajaan dan perubahan hala tuju PPT membawa maksud bahawa peringkat 'rancang' perlu dilihat semula. Dalam situasi sebegini, pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan akan disesuaikan supaya PPT dapat menangani keadaan yang berubah.

Tujuan dan rasional ('mengapa'), aktiviti utama ('apa'), sumber maklumat ('data'), 'output' dan bidang jaminan kualiti yang berkaitan (digariskan dalam COPIA) di samping hubungannya dengan empat peringkat kitaran CQI pada peringkat institusi diringkaskan dalam Jadual 1. (Satu perwakilan dalam bentuk carta alir maklumat dalam Jadual 1 boleh dilihat di Lampiran 1.)

Jadual 1 Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI) Peringkat Institusi

Tumpuan/Peringkat CQI	Rancang	Laksana	Pantau dan Semak	Tambah Baik
Mengapa? (Tujuan dan Rasional)	Untuk menetapkan hala tuju, keutamaan, kaedah (strategik dan/atau pelan penambahbaikan).	Untuk mengatur dan melaksanakan kaedah (pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan) untuk menyokong hala tuju dan keutamaan.	Untuk mencapai sasaran secara berkesan dan memastikan kerelevanan serta kesesuaian pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan.	Untuk merapatkan jurang (atau untuk memberi tumpuan kepada peluang untuk penambahbaikan) dan meningkatkan kekuatan.
Apa? (Aktiviti Utama)	Membangunkan atau mengkaji semula pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan: i. Matlamat; ii. Objektif strategik dan/atau objektif penambahbaikan; iii. Penunjuk prestasi	Melaksanakan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan. Ia boleh melibatkan pembangunan dan pelaksanaan pelan tindakan (lihat Rajah 2). Pelaksanaannya mesti	Mengukur dan menganalisis pencapaian sasaran yang ditetapkan. Membuat refleksi terhadap jurang pencapaian dan kesesuaian pelan strategik dan/atau	i. Melaksanakan penambahbaikan untuk merapatkan jurang (bagi isu-isu minor). ii. Membangunkan pelan penambahbaikan (bagi isu yang lebih kompleks)

Tumpuan/Peringkat CQI	Rancang	Laksana	Pantau dan Semak	Tambah Baik
	utama dan sasaran; iv. Inisiatif/aktiviti strategik dan/atau inisiatif/aktiviti penambahbaikan dan keperluan peruntukan; v. Sistem jaminan kualiti dalaman berkaitan/sokongan.	disokong oleh struktur governans/organisasi yang sesuai termasuk sumber-sumber fizikal, kewangan dan manusia.	pelan penambahbaikan serta sistem jaminan kualiti dalaman dengan mengambil kira rujukan dan penanda aras luaran. Penyemakan biasanya mengandungi penyemakan dalaman dan luaran yang boleh melibatkan aktiviti penandaarasan.	menggunakan data prestasi yang dibandingkan dengan sasaran dan kesesuaian pelan strategik. Ini termasuk mengemas kini pelan strategik atau pelan penambahbaikan dan juga sistem jaminan kualiti.
Sumber Maklumat (Data)	Analisis situasi/imbasan persekitaran seperti, i. Dasar kerajaan dan hala tuju pendidikan	Pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan (baharu atau dikaji semula).	Data pelaksanaan atau data prestasi (penunjuk kualiti) daripada pelaksanaan	Kekuatan dan peluang untuk penambahbaikan.

Tumpuan/Peringkat CQI	Rancang	Laksana	Pantau dan Semak	Tambah Baik
	tinggi; ii. Perubahan dalam kod amalan dan standard program; iii. Perkembangan global dan tempatan dalam pendidikan tinggi; iv. Trend pasaran global dan tempatan (seperti trend pasaran kerja dan keperluan/jangkaan industri); v. Maklum balas daripada penilaian pihak ketiga seperti audit institusi, audit penyampaian perkhidmatan ataupun audit sistem		pelan strategik atau pelan penambahbaikan. Maklum balas daripada pihak berkepentingan dalaman dan luaran. Dapatan audit dalaman dan luaran. Keperluan luar. Maklumat penandaaras.	

Tumpuan/Peringkat CQI	Rancang	Laksana	Pantau dan Semak	Tambah Baik
	pengurusan kualiti; vi. Laporan penandaarasan; vii. Maklum balas daripada pihak berkepentingan dalaman dan luaran termasuk pelajar; viii. Ketersediaan sumber; dan ix. Pelan penambahbaikan berasaskan pencapaian pelaksanaan strategi atau pelan sedia ada.			
Output	Pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan, (baharu atau ditambah baik) disokong oleh sistem	Data pelaksanaan atau data prestasi.	Kekuatan dan peluang untuk penambahbaikan.	i. Penambahbaikan; ii. Pelan tindakan yang sejajar untuk penambahbaikan.

Tumpuan/Peringkat CQI	Rancang	Laksana	Pantau dan Semak	Tambah Baik
	IQA.			
Bidang COPIA yang berkait ⁴	1. Visi, Misi, Matlamat Pendidikan dan Hasil Pembelajaran. 8. Kepimpinan, Governans dan Pentadbiran.	2. Reka Bentuk dan Penyampaian Kurikulum 3. Penilaian Pelajar. 4. Pemilihan dan Khidmat Sokongan Pelajar. 5. Staf Akademik. 6. Sumber Pendidikan.	1. Visi, Misi, Matlamat Pendidikan dan Hasil Pembelajaran. 7. Pemantauan dan Penyemakan Program.	9. CQI (yang meliputi 8 bidang lain)

⁴ Pelbagai peringkat bagi kitaran CQI berhubung kait dengan bidang-bidang COPIA berkaitan penilaian. Bidang-bidang COPIA berkaitan dengan peringkat **perancangan** adalah: Bidang 1: Visi, Misi, Matlamat Pendidikan dan Hasil Pembelajaran, dan Bidang 8: Kepimpinan, Governans dan Pentadbiran. Bidang-bidang COPIA berkaitan dengan peringkat **pelaksanaan** adalah Bidang 2: Reka Bentuk dan Penyampaian Kurikulum, Bidang 3: Penilaian Pelajar, Bidang 4: Pemilihan dan Khidmat Sokongan Pelajar, Bidang 5: Staf Akademik, dan Bidang 6: Sumber Pendidikan. Bidang-bidang COPIA berkaitan dengan peringkat **pemantauan dan semakan** adalah Bidang 1: Visi, Misi, Matlamat Pendidikan dan Hasil Pembelajaran, dan Bidang 7: Pemantauan dan Semakan Program. Akhir sekali, bidang COPIA berkaitan dengan peringkat **penambahbaikan** adalah: Bidang 9: CQI.

2.2.1 PERINGKAT-PERINGKAT PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN DAN AKTIVITI-AKTIVITI INSTITUSI

Seperti dalam Jadual 1, pada peringkat institusi, tujuan **peringkat perancangan** ternyata untuk menentukan hala tuju, keutamaan, dan kaedah yang berkaitan untuk mencapai matlamat. Peringkat ini memberikan tumpuan kepada penggubalan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan, yang mengandungi matlamat-matlamat, objektif strategik atau objektif penambahbaikan, penunjuk prestasi utama dan sasaran, serta inisiatif/aktiviti strategik ataupun inisiatif/aktiviti penambahbaikan, dan keperluan peruntukan. Pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan perlu disokong oleh sistem IQA PPT. Sebagai contoh, salah satu daripada matlamat pendidikan PPT berkemungkinan untuk menghasilkan graduan berperspektif global. Untuk menyokong pencapaian matlamat pendidikan ini, governans, aktiviti pengajaran dan pembelajaran, penilaian, khidmat sokongan, staf akademik dan sumber-sumber pendidikan di samping amalan-amalan pemantauan dan penyemakan perlu sejajar. (Semua bidang ini merupakan sembilan bidang jaminan kualiti COPIA.)

Maklumat untuk peringkat perancangan lazimnya diperoleh daripada penganalisan situasi atau imbasan persekitaran. Maklumat boleh berpunca daripada dimensi-dimensi berikut:

- i. dasar-dasar kerajaan dan hala tuju pendidikan tinggi;
- ii. perubahan dalam kod amalan dan standard program;
- iii. perkembangan pendidikan tinggi global dan tempatan;
- iv. trend pasaran global dan tempatan (seperti trend pasaran kerja dan keperluan/jangkaan industri);
- v. maklum balas daripada penilaian pihak ketiga seperti audit institusi, audit penyampaian perkhidmatan atau audit sistem pengurusan kualiti;
- vi. laporan penanda aras (rujuk Seksyen 2.2.3 untuk maklumat lanjut);
- vii. maklum balas daripada pihak berkepentingan dalaman dan luaran termasuk pelajar;
- viii. ketersediaan sumber; dan

- ix. pelan penambahbaikan berasaskan pencapaian pelaksanaan strategi atau pelan sedia ada.

Output daripada peringkat perancangan ialah sebuah pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan, yang disokong oleh sistem IQA PPT. Hasil daripada peringkat perancangan mencetus peringkat seterusnya, iaitu peringkat pelaksanaan.

Tumpuan **peringkat pelaksanaan** bertujuan untuk mengatur, menghebah dan melaksanakan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan untuk menyokong hala tuju dan keutamaan. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan perlu disampaikan kepada jawatankuasa berkaitan, jabatan dan orang perseorangan untuk keberkesanan pelaksanaan pada peringkat pelaksanaannya (rujuk Rajah 2). Sebagai tambahan, pelan pelaksanaan/pelan tindakan yang lebih terperinci boleh dibangunkan dan dilaksanakan pada peringkat ini.

Bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan, ia memerlukan struktur governans atau struktur jawatankuasa yang sesuai untuk menyokong pelaksanaannya supaya wujud platform yang jelas untuk membuat keputusan. Peranan dan tanggungjawab jawatankuasa, jabatan dan individu mesti disampaikan dan difahami dengan jelas. Di samping itu, bagi menyokong pelaksanaan, perlu ada sumber-sumber fizikal, kewangan dan manusia yang mencukupi.



Rajah 2 Pelaksanaan dan Penyemakan Pelan Strategik dan/atau Pelan Penambahbaikan Institusi

Tujuan **peringkat pemantauan dan penyemakan** adalah untuk memahami sama ada PPT telah mencapai sasaran pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan, serta bagi memastikan keberkaitan dan kesesuaian pelan tersebut. Oleh itu, pada peringkat ini, PPT mengukur dan menganalisis pencapaian sasaran yang ditetapkan (rujuk Rajah 2). PPT juga membuat refleksi terhadap jurang dalam pencapaian. Sebagai tambahan, PPT membuat refleksi terhadap keberkaitan dan kesesuaian pelan strategik atau pelan penambahbaikan, dan juga sistem IQA dengan mengambil kira rujukan atau penanda aras luaran.

‘Pemantauan’ merujuk kepada aktiviti pembangunan atau aktiviti formatif yang berterusan bagi memastikan pelaksanaan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan yang berkesan untuk mencapai matlamat. ‘Penyemakan’ merujuk kepada aktiviti formatif dan sumatif berkala bagi memastikan keberkesanan dan kesesuaian pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan secara berterusan. Penyemakan lazimnya mengandungi penyemakan dalaman dan luaran. Penyemakan

dalamannya dilaksanakan oleh jawatankuasa, jabatan atau individu yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan, dan juga sistem IQA. Input kepada penyemakan dalamannya lazimnya melibatkan data prestasi, maklum balas daripada pihak berkepentingan dalamannya dan luarannya, dapatan audit dalamannya dan audit luar, perubahan keperluan luar serta maklumat penanda aras. Penyemakan luar lazimnya dilakukan oleh agensi luar, seperti audit khidmat penyampaian atau audit sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan oleh badan pensijilan dan juga laporan pihak luar. Hasil peringkat pemantauan dan penyemakan merujuk kepada kenyataan mengenai kekuatan dan peluang penambahbaikan PPT berhubung pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan.

Tujuan **peringkat penambahbaikan** adalah untuk ‘merapatkan jurang’ dengan memberi perhatian terhadap peluang penambahbaikan dan untuk memantapkan kekuatan bagi memastikan kelestarian PPT. Pada peringkat ini, inisiatif penambahbaikan dilaksanakan untuk isu-isu minor dan pelan penambahbaikan dibangunkan untuk isu-isu yang lebih kompleks. Data prestasi digunakan berkaitan dengan sasaran dan kesesuaian pelan strategik. Langkah ini boleh mengarah kepada pengemaskinian pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan serta sistem IQA. Peningkatan yang dicapai dan pelan penambahbaikan yang dibangunkan menjadi input bagi kitaran perancangan akan datang.

2.2.2 PELAKSANAAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI INSTITUSI BERTERUSAN

Sebagai rumusan, untuk mengaplikasikan CQI yang berkesan pada peringkat institusi, entiti dan mekanisme berikut adalah penting.

- i. Satu unit IQA institusi yang mentadbir dan mengurus proses CQI (ini merupakan keperluan COPIA), seperti dibincangkan dalam Seksyen 2.2.2.1;
- ii. Satu sistem untuk memantau dan menilai pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan PPT secara berkala, mengambil kira cadangan-cadangan penilaian dan untuk merekodkan pencapaian ke arah penambahbaikan berterusan;

- iii. Satu sistem untuk menilai dan menambah baik secara berkala sistem IQA PPT (yang bertujuan untuk memastikan penambahbaikan berterusan ke arah menepati pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan seperti yang diperlukan dalam COPIA). Perkara ini dibincangkan dalam Seksyen 2.2.2.2;
- iv. Budaya dalam PPT yang menerapkan sistem nilai dan menghargai kepentingan kualiti dan CQI.

Subseksyen-subseksyen berikut membincangkan peranan dan tanggungjawab unit IQA dalam PPT, dan CQI sistem IQA itu sendiri melalui proses penyemakan.

2.2.2.1 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB UNIT JAMINAN KUALITI DALAMAN INSTITUSI

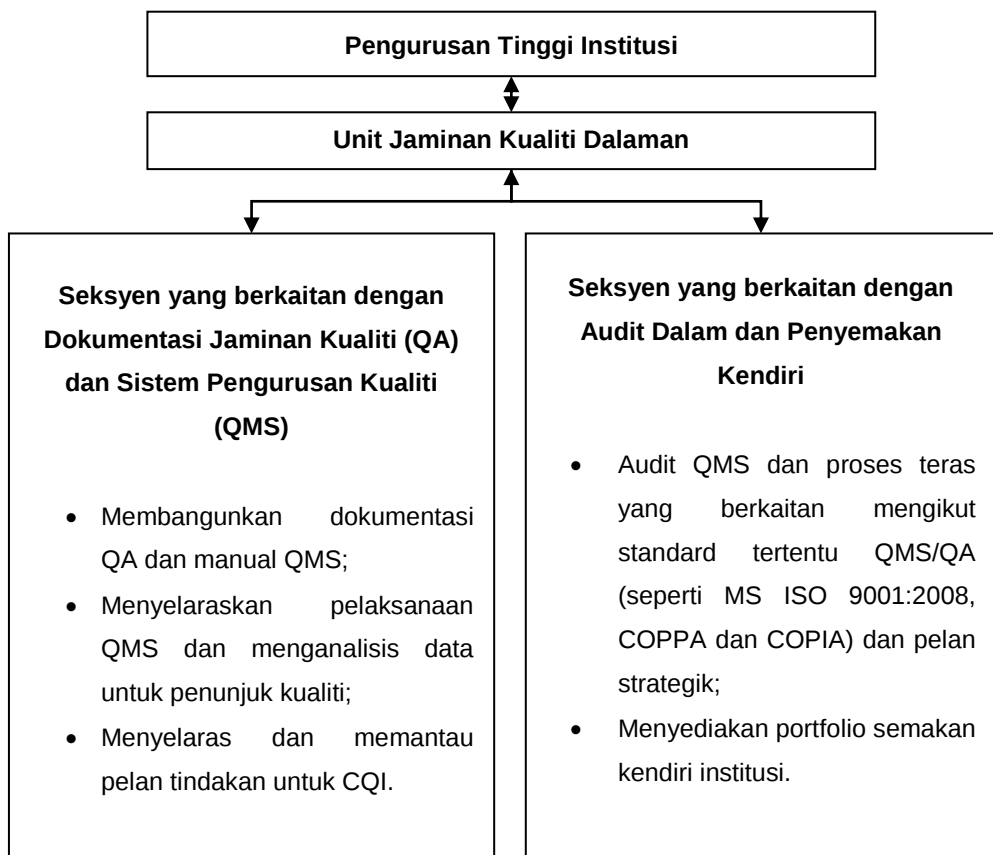
Unit IQA PPT⁵ mempunyai tanggungjawab dan autoriti untuk melaksanakan agenda jaminan kualiti institusi yang melibatkan perwujudan, penilaian dan penambahbaikan sistem IQA PPT. Bagi memastikan kebebasan autoriti, unit IQA perlu diberi status yang penting dalam PPT seperti yang dinyatakan dalam COPIA. Maklumat mengenai agenda kualiti disampaikan oleh pihak pengurusan PPT ke atas dan ke bawah. Sumber-sumber yang mencukupi termasuk manusia, kewangan dan fizikal perlu disediakan untuk unit IQA.

Unit IQA boleh distrukturkan agar membolehkannya melaksanakan dua fungsi penting:

- i. mewujudkan dan menambah baik sistem IQA termasuk aktiviti CQI;
- ii. menilai sistem IQA termasuk melaksanakan audit dalam dan penyemakan sendiri.

Unit IQA boleh distrukturkan secara berkesan dalam pelbagai cara, salah satu contoh adalah seperti dalam Rajah 3 yang menunjukkan penglibatan kedua-dua fungsi yang telah digariskan.

⁵ Sebuah 'unit' mungkin dikenali sebagai sebuah pusat, agensi, jabatan, jawatankuasa dan sebagainya, bergantung kepada terminologi yang dipilih oleh setiap PPT.



Rajah 3 Contoh Struktur Fungsi Unit Jaminan Kualiti Dalaman Institusi

2.2.2.2 PENYEMAKAN SISTEM JAMINAN KUALITI DALAMAN

Penyemakan berkala sistem IQA PPT diperlukan untuk membantu PPT berada seiring dengan amalan baik dan standard yang berkaitan. Sela masa penyemakan boleh ditentukan oleh PPT mengikut keperluan. Penyemakan tersebut lazimnya diselaraskan oleh unit IQA PPT dengan penglibatan pihak berkepentingan. Input kepada penilaian biasanya melibatkan data prestasi sistem termasuk maklum balas daripada pihak berkepentingan dalam dan luar, dapatan audit dalam dan luar, perubahan terhadap keperluan luar dan maklumat penandaarasan. Output penilaian boleh mengandungi kekuatan dan peluang penambahbaikan yang menjadi input untuk menambah baik sistem IQA. Jadual 2 memberi contoh proses penyemakan sistem IQA.

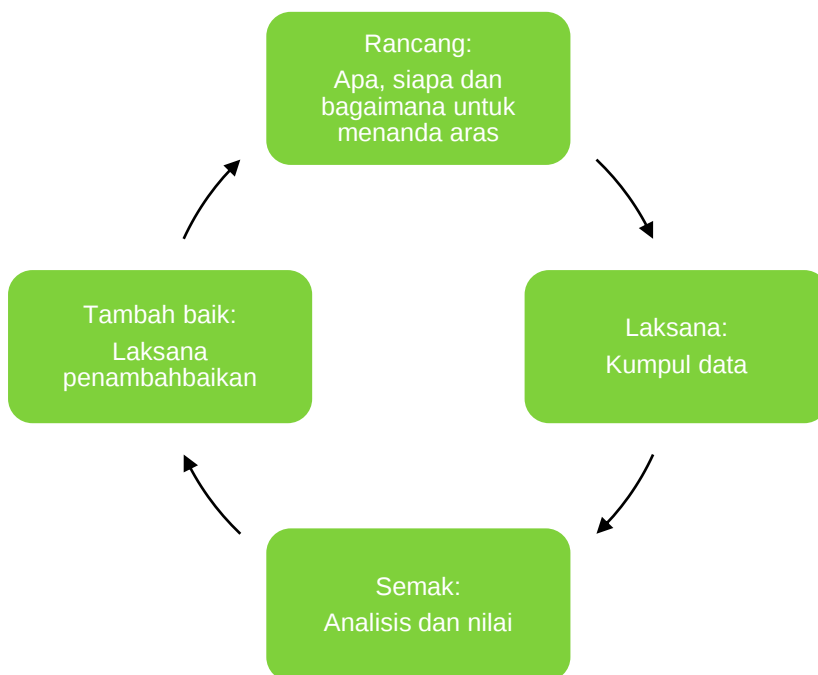
Jadual 2 Amalan-amalan Penyemakan Sistem Jaminan Kualiti Dalam

Fokus	Penerangan
Mengapa? (Tujuan dan Rasional)	Bagi memastikan keberkesanan dan kesesuaian secara berterusan.
Sumber Maklumat	Data prestasi sistem, maklum balas daripada pihak berkepentingan dalam dan luaran, dapatan audit dalam dan luar, perubahan terhadap keperluan luar, maklumat penandaarasan.
Apa? (Aktiviti Utama)	Penyemakan keberkesanan dan kesesuaian sistem yang berterusan.
Output	Kekuatan dan peluang penambahbaikan.
Bidang COPIA yang Berkaitan	Semua bidang.

2.2.3 PENANDAARASAN SEBAGAI ALAT UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN⁶

Penandaarasan boleh digunakan sebagai alat untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan dan menyedari perihai amalan baik yang boleh digunakan atau disesuaikan untuk menambah baik kualiti PPT. Matlamat atau prestasi dan amalan PPT dibandingkan dengan PPT terpilih yang ditanda aras. Hasil daripada proses, yang lazimnya termasuklah kekuatan dan peluang penambahbaikan akan menjadi input bagi menambah baik matlamat institusi, pelan strategik dan juga sistem jaminan kualiti.

Proses penandaarasan lazimnya melibatkan empat peringkat seperti yang diringkaskan dalam Rajah 4.



Rajah 4 Proses Penandaarasan

Aktiviti-aktiviti utama pada empat peringkat tersebut adalah seperti berikut:

⁶ Penjelasan yang diberikan di dalam bahagian ini merujuk kepada kaedah penandaarasan umum yang terpakai untuk semua bahagian COPIA/COPPA dan boleh dilaksanakan untuk semua jenis PPT. Sila ambil perhatian bahawa terdapat pelbagai jenis kaedah penandaarasan yang lain.

- i. Peringkat Rancang:
Bidang dikenal pasti untuk penandaarasan, perkara yang hendak ditanda aras ditakrif, pasangan penandaarasan dipilih dan persetujuan dicapai mengenai pendekatan penandaarasan;
- ii. Peringkat Laksana:
Data dikumpulkan mengikut pelan yang telah dipersetujui, yang boleh berasaskan prestasi atau berasaskan amalan baik;
- iii. Peringkat Semak:
Data terkumpul dianalisis untuk mengenal pasti kekuatan dan peluang penambahbaikan yang menjadi asas perbandingan. Satu laporan (rasmi atau tidak rasmi) yang menggariskan dapatan dan syor untuk penambahbaikan disediakan dan disampaikan;
- iv. Peringkat Tambah baik:
Penambahbaikan yang disyorkan dilaksanakan. Hasil daripada kitaran penandaarasan ini boleh menjadi input untuk kitaran penandaarasan seterusnya.

2.3 AMALAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN PERINGKAT JABATAN

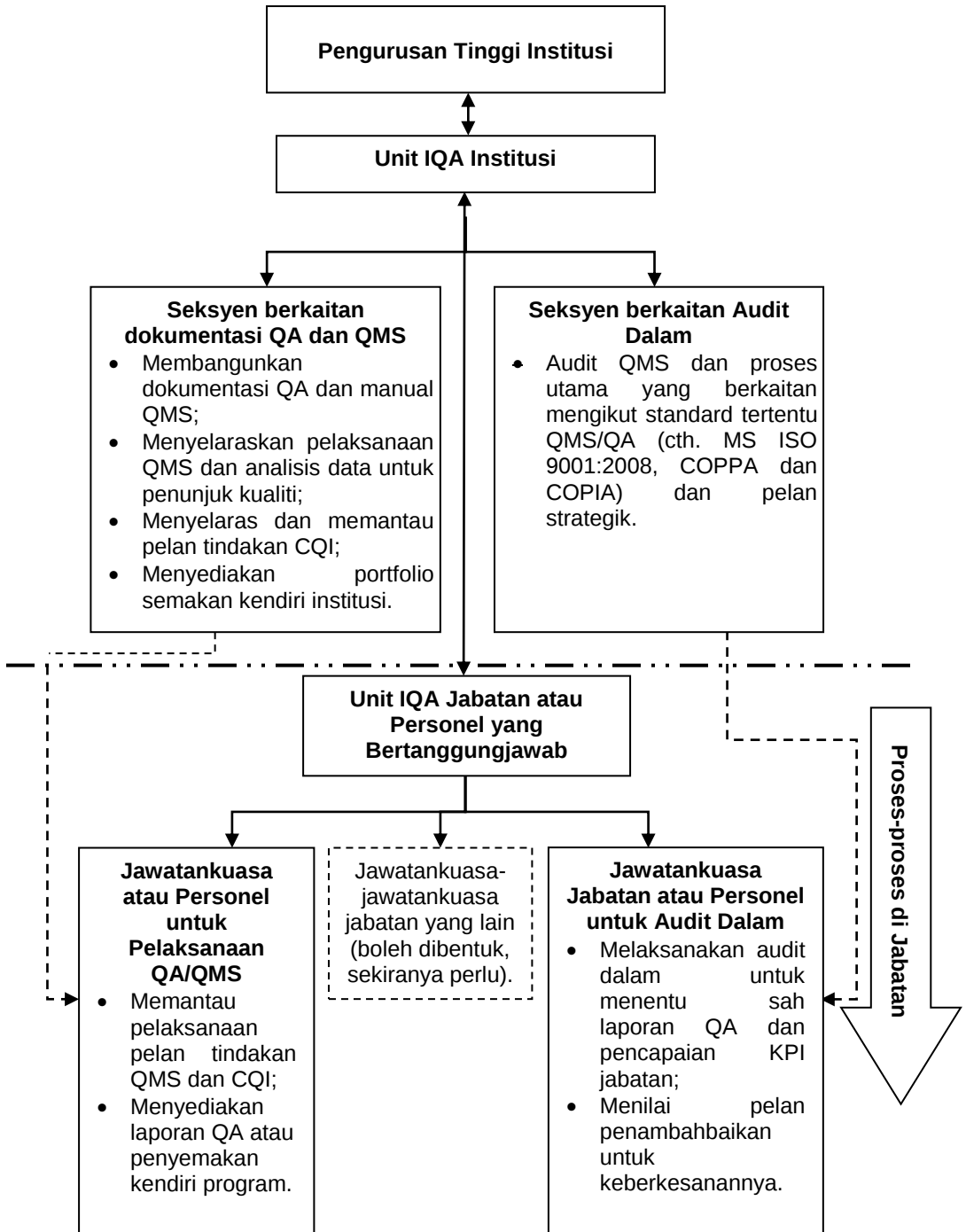
Pelaksanaan pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan institusi perlu disampaikan ke peringkat jabatan. Aktiviti yang dirancang dan Penunjuk Prestasi Utama (KPI) berkaitan perlu disampaikan kepada pihak yang relevan bagi memastikan kejayaan pelaksanaannya. Peringkat ini juga menyediakan maklum balas daripada peringkat jabatan mengenai cabaran dan pencapaian semasa pelaksanaan, dan kesan penjajaran semula terhadap pelan strategik dan/atau pelan penambahbaikan boleh dilakukan.

Proses pelaksanaan adalah sama seperti peringkat institusi seperti yang dijelaskan dalam Seksyen 2.2.2.

2.3.1 UNIT JAMINAN KUALITI DALAMAN PADA PERINGKAT JABATAN⁷

Bagi mengekalkan dan memperluas kualiti pendidikan di jabatan, adalah baik sekiranya terdapat unit atau personel tertentu yang bertanggungjawab untuk menyokong pelaksanaan dasar, prosedur dan mekanisme bagi penyemakan berkala dan pengemaskinian pelan strategik serta matlamat PPT. Unit atau personel tersebut perlu memainkan peranan yang penting dalam proses pelaksanaan dasar di jabatan dan mengurus aktiviti kualiti termasuk CQI dalam jabatan. Unit atau personel berkenaan perlu bekerja dengan unit IQA institusi bagi memastikan keberkesanan aktiviti tersebut. Salah satu contoh interaksi berkenaan boleh dilihat dalam Rajah 5.

⁷ Terminologi mungkin berbeza-beza mengikut HEP seperti 'sekolah', 'fakulti', 'pusat' dan 'pusat sokongan'.



Rajah 5 Contoh Interaksi antara Unit Jaminan Kualiti Dalam (IQA) Institusi dengan Unit IQA Jabatan atau Personel yang Bertanggungjawab

Adalah baik sekiranya struktur IQA jabatan menggambarkan unit IQA institusi (seperti yang dibincangkan dalam Seksyen 2.2.2.1) untuk memudahkan interaksi supaya selanjar dan bersepadu. Hal ini dapat dilihat berdasarkan contoh dalam Rajah 5. Walau bagaimanapun, adalah penting bagi unit itu beroperasi pada tahap kebebasan tertentu demi memastikan objektiviti dalam hasilnya.

2.3.2 KITARAN PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN PERINGKAT JABATAN

Jadual 3 menjelaskan empat peringkat kitaran CQI dan kekoherenan dengan standard asas dalam COPPA dan COPIA.

Jadual 3 Kitaran Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI) Peringkat Jabatan

Peringkat Kitaran CQI	Contoh Proses Dalam Jabatan	Contoh Proses Pengurusan Program
Rancang – kenal pasti matlamat dan strategi seperti yang digubal dalam pelan strategik PPT, termasuk untuk program akademik.	- Bangunkan inisiatif strategik jabatan bagi menyokong pelan strategik; - Lakukan analisis situasi atau meninjau persekitaran terhadap jangkaan pihak berkepentingan dan ambil kira dasar negara dan keperluan perundangan; - Analisis landskap global dan trend pasaran terhadap ancaman dan peluang, dan lakukan analisis jurang berkaitan dengan	- Kumpul maklumat melalui perbincangan dengan pihak berkepentingan berkaitan keperluan pasaran kerja dan dasar Kebangsaan berkaitan, keperluan dan standard kawal selia; - Bangunkan pelan tindakan untuk cadangan dan pembetulan daripada laporan-laporan audit, akreditasi dan penilai luar; - Atur pelan tindakan yang digubal daripada

Peringkat Kitaran CQI	Contoh Proses Dalam Jabatan	Contoh Proses Pengurusan Program
	perkara ini.	kitar CQI sebelumnya.
Laksana – jalankan aktiviti strategik, dasar kualiti dan proses jaminan kualiti (QA)/Sistem Pengurusan Kualiti (QMS).	- Tubuhkan governans yang sesuai, yang mengandungi suatu struktur jawatankuasa bagi menyokong pelaksanaan, dengan peranan yang jelas, tanggungjawab dan platform untuk membuat keputusan; - Pantau kecukupan sumber yang meliputi infrastruktur fizikal, kewangan dan sumber manusia (perekrutan, pembangunan, latihan dan kemajuan kerjaya).	- Jalankan pelan tindakan dan pantau pelaksanaannya dari segi kecekapan dan keberkesanan yang termaktub dalam pelan; - Jalankan penentuan, pengesahsahihan dan analisis data masa nyata serta lakukan pengubahsuaian dan penjajaran yang perlu ke atas pelan untuk penambahbaikan terus-menerus atau berterusan untuk proses tersebut, berpandukan kepada proses dan prosedur QA/QMS.
Semak – ukur dan lakukan refleksi terhadap pencapaian/prestasi.	- Semak penjajaran ke atas inisiatif strategik berdasarkan tujuan PPT (visi, misi dan objektif institusi) dan juga dasar serta pelan induk negara, sekiranya relevan; - Semak inisiatif strategik melalui	- Jajarkan program akademik kepada visi, misi dan matlamat pendidikan PPT; - Semak reka bentuk dan penyampaian program akademik melalui maklum balas daripada pihak berkepentingan, berpandukan kepada

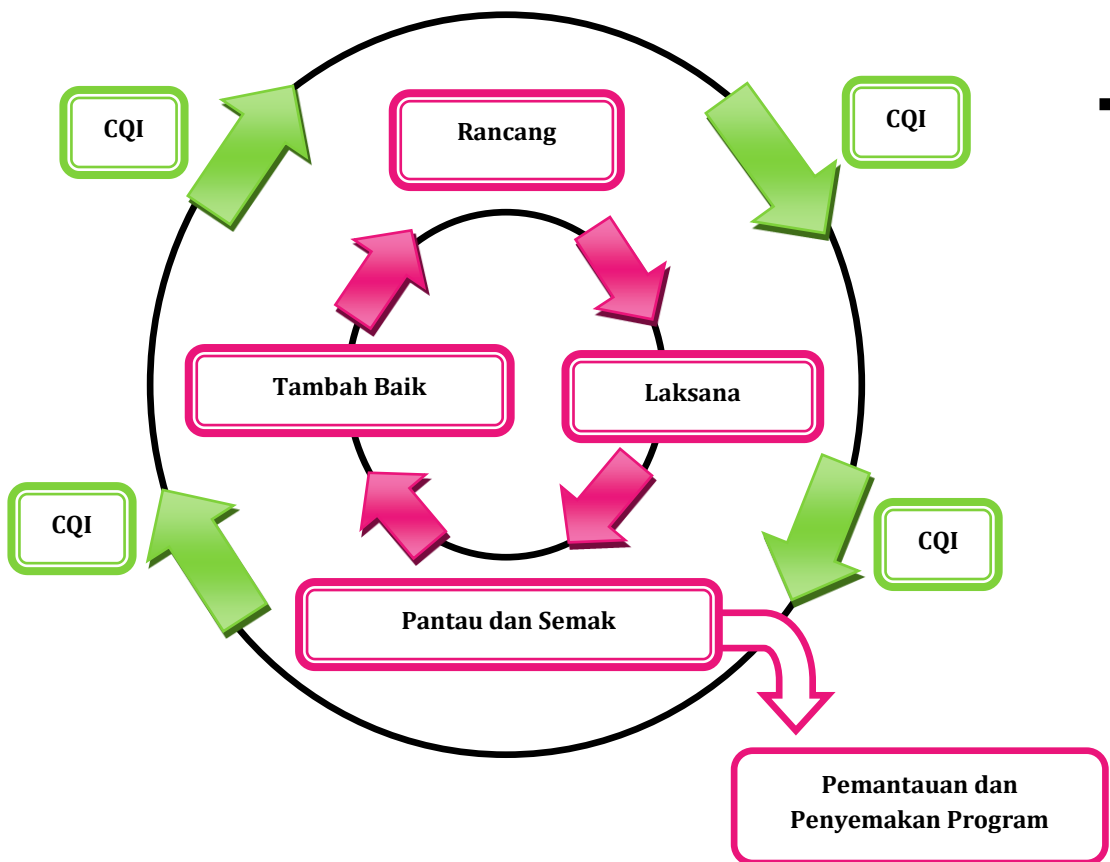
Peringkat Kitaran CQI	Contoh Proses Dalam Jabatan	Contoh Proses Pengurusan Program
	maklum balas daripada pihak berkepentingan dalaman dan luaran, berpandukan kepada data dan bukti yang dikumpul daripada sumber-sumber seperti audit dalaman dan soal selidik.	data dan bukti daripada sumber-sumber lain; - Analisis ciri, kompetensi dan prestasi setiap kohort graduan; - Menilai pematuhan terhadap standard pensijilan/akreditasi yang ditetapkan oleh pihak jaminan kualiti luaran, seperti Agensi Kelayakan Malaysia dan badan-badan profesional.
Tambah baik - kenal pasti peluang untuk penambahbaikan dan rumuskan pelan tindakan.	Rumuskan pelan tindakan bagi memenuhi tujuan PPT dan dasar negara, memenuhi jangkaan pihak berkepentingan dan memberi tumpuan terhadap perkara yang memerlukan perhatian; bangunkan strategi bagi melestarikan kekuatan.	Rumuskan pelan tindakan bagi memastikan keakuran kepada standard yang ditetapkan dan kekalkan kelestarian program dengan memberi tumpuan terhadap perkara yang memerlukan perhatian dan melaksanakan strategi bagi melestarikan kekuatan.

Aktiviti CQI peringkat institusi disokong dan diperturunkan kepada aktiviti CQI jabatan. Aktiviti-aktiviti CQI jabatan termasuk penyemakan struktur pentadbiran, kepimpinan dan governans, perancangan, pemantauan dan penyemakan, serta pemantauan dan penyemakan kurikulum (ini ialah fokus Seksyen 3 GGP: MR-CIIQ ini). Peringkat 'rancang' dan 'laksana' CQI pada peringkat program telah dibincangkan dalam *Garis Panduan Amalan Baik: Reka Bentuk dan Penyampaian Kurikulum* dan *Garis Panduan Amalan Baik: Penilaian Pelajar* terbitan MQA.

3.0 PEMANTAUAN DAN PENYEMAKAN PROGRAM

3.1 PENGENALAN

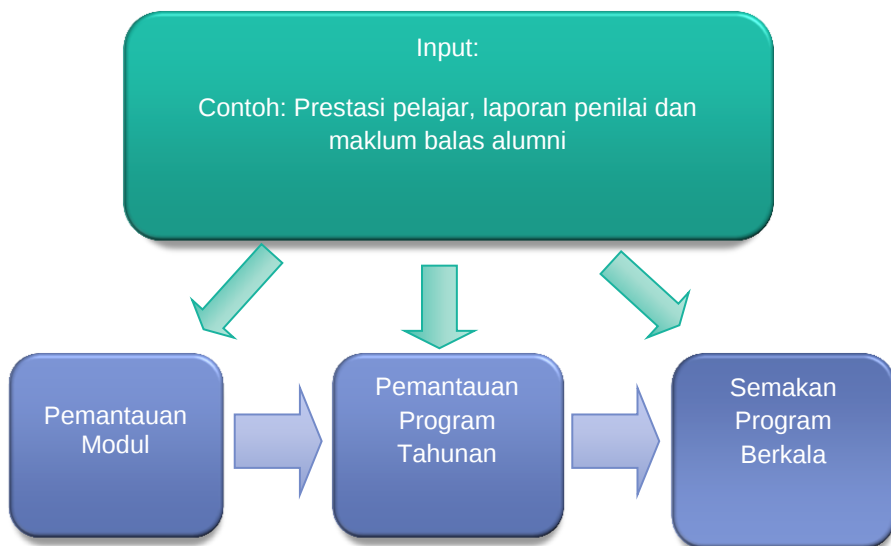
Pemantauan dan penyemakan program tidak berlaku secara berasingan tetapi merupakan aspek penambahbaikan kualiti berterusan (CQI) yang berlaku pada peringkat kurikulum. Rajah 6 menunjukkan gambaran visual mengenai hubungan pemantauan dan penyemakan program (PMR) terhadap proses dan aktiviti CQI yang lebih meluas.



Rajah 6 Pemantauan dan Penyemakan Program (PMR) dalam kitaran Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI)

Pada dasarnya, proses PMR bagi modul dan program akademik merupakan proses refleksi sendiri yang dibuat secara kritikal yang tertumpu kepada prestasi dan keberkesanan modul dan program tersebut. Proses-proses ini berkembang, bersifat formatif dan menjurus kepada tindakan bagi penambahbaikan. Secara ringkasnya, kedua-dua pemantauan program dan penyemakan program menghasilkan keputusan, manakala hasil pemantauan ini menjurus kepada pengekalan kualiti akademik. Hasil penyemakan pula boleh mencetuskan perubahan berskala besar terhadap program tersebut. Perbezaan ketara antara pemantauan program dan penyemakan program ialah skop dan kekerapan.

PMR merupakan dua proses yang berkait seperti yang dapat dilihat dalam Rajah 7.



Rajah 7 Proses Pemantauan dan Penyemakan

Rajah 7 menunjukkan pelbagai sumber maklumat telah dikumpul bagi pemantauan modul. Contoh-contoh termasuk laporan penilai dan penandaarasan, prestasi pelajar, penilaian pelajar terhadap pengajaran, maklum balas alumni dan industri, dan perubahan dasar. Maklumat-maklumat ini dianalisis bagi mengenal pasti kekuatan dan kelemahan modul dan mana-mana bahagian yang memerlukan perubahan serta penambahbaikan. Pemantauan ini dilakukan oleh penyelaras modul bersama dengan pasukan

modul. Keputusan pemantauan disalurkan kepada proses pemantauan program tahunan dan akhirnya kepada penyemakan program secara berkala.

Pemantauan program tahunan memberi penekanan kepada pengukuhan kualiti pengalaman pembelajaran pelajar dan penambahbaikan sistem penyampaian program. Seperti yang dijelaskan dalam Seksyen 3.4, penyemakan program secara berkala dilakukan kurang kerap berbanding dengan pemantauan modul dan program, dan lebih komprehensif dari segi skop, tujuan dan proses.

Jadual 4 menunjukkan ciri-ciri penting pemantauan modul, pemantauan program dan penyemakan program secara berkala. Walau bagaimanapun, perlu ditekankan di sini bahawa jenis dan kekerapan pemantauan dan amalan penyemakan berbeza-beza mengikut PPT dan jadual berikut ini hanya memberikan garis panduan umum sahaja.

Jadual 4 Gambaran Keseluruhan Pemantauan Modul, Pemantauan Program dan Penilaian Program Berkala

Fokus	Pemantauan Modul	Pemantauan Program	Penyemakan Program secara Berkala⁸
Bila?	Dua (2) kali setiap semester ketika subjek diajar.	Kebiasaannya dilakukan setiap tahun.	Sekurang-kurangnya sekali setiap lima (5) tahun atau lebih awal sekiranya diperlukan (seperti yang dinyatakan dalam Standard Program).
Mengapa?	1. Memantau prestasi pelajar. 2. Menambah baik kandungan modul, cara pengajaran dan penilaian.	1. Mengekalkan dan menambah baik standard akademik⁹. 2. Memantau dan memperkaya kualiti pengalaman pelajar.	1. Memastikan program konsisten dengan hala tuju strategik PPT termasuk kehendak pihak berkepentingan serta keutamaan pendidikan dan standard akademik. 2. Menyediakan kepastian

⁸ Semakan akreditasi badan profesional diberikan keutamaan berbanding pemantauan PPT dan laporan semakan.

⁹ Standard akademik ialah standard yang ditetapkan oleh badan yang menganugerahkan kelayakan dan mengekalkan anugerah untuk kredit atau kelayakan akademik. Juga, nilai ambang standard akademik adalah tahap pencapaian minimum yang boleh diterima, iaitu pelajar perlu mendemonstrasikan untuk layak menerima anugerah akademik (QAA, 2013).

Fokus	Pemantauan Modul	Pemantauan Program	Penyemakan Program secara Berkala ⁸
			kesesuaian bagi tujuan kurikulum. 3. Menyediakan bukti keberkesanan proses pemantauan tahunan.
Apa?	1. Prestasi pelajar 2. Penilaian modul (kandungan, pengajaran dan pembelajaran, penilaian).	1. Standard-standard akademik. 2. Pengalaman pelajar.	1. Kesesuaian bagi tujuan/modul dan/atau hasil program. 2. Standard-standard akademik. 3. pengalaman pelajar 4. Sumbangan program terhadap industri/profesion. 5. Kekinian dan kerelevanan program serta program yang menyeluruh dan mencabar pembelajaran pelajar.
Sumber-Maklumat	1. Prestasi pelajar a) Pencapaian hasil pembelajaran.	1. Bilangan pendaftaran pelajar. 2. Artikulasi, hala tuju dan prestasi pelajar (termasuk kemajuan dan	1. Perkembangan disiplin, amalan dan pedagogi. 2. Maklum balas daripada pihak

Fokus	Pemantauan Modul	Pemantauan Program	Penyemakan Program secara Berkala ⁸
	b) Hasil moderasi. c) Prestasi pelajar pada peringkat modul. d) Kemajuan pelajar dan kadar keciciran. 2. Penyemakan Kurikulum a) Penilaian pelajar. b) Input staf akademik. c) Maklum balas pihak berkepentingan	kadar keciciran). 3. Perubahan kurikulum melalui pemantauan modul. 4. Pencapaian graduan dari aspek hasil program. 5. Perubahan dalam peraturan luaran dan keperluan industri: akta, dasar, standard, permintaan pasaran. 6. Penyemakan staf akademik dan sumber pendidikan. 7. Kelulusan etika bagi aktiviti penyelidikan, apabila perlu. 8. Pemeriksa luar, profesor pelawat, profesor adjung.	berkepentingan termasuk pelajar, majikan dan alumni. 3. Laporan audit daripada pemeriksa dalaman dan luaran ¹⁰ . 4. Laporan penandaarasan. 5. Analisis pasaran kerja. 6. Pendaftaran pelajar. 7. Artikulasi, hala tuju dan prestasi pelajar (termasuk kemajuan dan kadar keciciran). 8. Perubahan kurikulum hasil pemantauan modul. 9. Pencapaian hasil program oleh para graduan. 10. Perubahan peraturan luar dan

¹⁰ Amalan mendapatkan perkhidmatan pemeriksa luar adalah wajib bagi kelayakan Kerangka Kelayakan Malaysia (KKM) Tahap 6 dan ke atas sepertimana ditetapkan dalam Seksyen 2.4.1 COPPA.

Fokus	Pemantauan Modul	Pemantauan Program	Penyemakan Program secara Berkala ⁸
			keperluan industri: akta, dasar, standard, permintaan pasaran. 11. Penyemakan staf akademik dan sumber pendidikan. 12. Kelulusan etika bagi aktiviti penyelidikan, apabila perlu. 13. Laporan penandaarasan daripada program pesisir luar rakan kongsi.
Siapa? Tanggungjawab	1. Jawatankuasa Pemeriksa. 2. Penyelaras Modul.	1. Ketua program. 2. Pengerusi/Pengarah program.	Jawatankuasa akademik sekolah/jabatan berkenaan.
Laporan/Pihak Berwajib	Jawatankuasa akademik sekolah/jabatan berkenaan.	Jawatankuasa akademik sekolah/jabatan berkenaan.	Badan akademik tertinggi PPT.

3.2 PEMANTAUAN MODUL

Adalah satu kelebihan bagi pemantauan modul dilakukan selepas modul tersebut telah dilaksanakan, dan lazimnya proses pemantauan tersebut dilakukan dalam kitaran satu semester. Pemantauan modul merupakan proses pengumpulan maklumat yang berterusan bagi memastikan kesemua aspek terancang sesuatu modul menepati tujuan dan sasaran prestasi, di samping memastikan kandungannya selaras dengan piawaian yang diterima atau hasil pembelajaran yang ingin dicapai. Hal ini membolehkan pengesanan prestasi pelajar dilakukan antara modul.

Pemantauan modul terdiri daripada refleksi terhadap perkara-perkara berikut:

- i. Prestasi pelajar - mengenal pasti trend, membuat perbandingan, mengetahui prestasi kumpulan pelajar yang berbeza, menggunakan penanda aras, menetapkan dan membuat penyemakan sasaran, gred yang dicapai termasuklah tahap dan kegagalan;
- ii. Kandungan kurikulum/modul - membandingkan pelan dengan hasil pembelajaran (LO), mengenal pasti dan menganalisis kejelasan LO yang ingin dicapai dan menganalisis jurang perbezaan dalam pencapaian;
- iii. Kaedah penyampaian - sebagai contoh secara bersemuka dan secara digital; keberkesanan berdasarkan kohort pelajar;
- iv. Pengajaran - memerhati, memberi maklum balas, melaporkan dapatan;
- v. Penilaian - kesesuaian penilaian dengan hasil pembelajaran yang ingin dicapai.

Pemantauan modul mempunyai dua tujuan utama. Tujuan pertama adalah untuk memantau tahap prestasi pelajar, melalui penyemakan markah dan gred yang diberikan. Tujuan ini menyokong penilaian sumatif, yang membantu mengenal pasti sejauh mana seseorang pelajar telah mencapai kriteria bagi modul tersebut. Penyelaras modul boleh memantau prestasi pelajar melalui penilaian formatif yang membantu pelajar belajar, memperkukuhkan kefahaman mereka, dan membina sikap dan idea baharu. Maklum balas adalah penting dalam penilaian formatif.

Tujuan yang kedua ialah memaklumkan penyelaras/pensyarah/pengajar mengenai perkara-perkara berikut

berdasarkan maklumat yang diperoleh menerusi penilaian sumatif dan formatif, serta melalui maklum balas pelajar, seperti:

- i. Kesyediaan pelajar untuk memenuhi keperluan akademik modul tersebut;
- ii. Kefahaman pelajar mengenai bahan-bahan modul itu dan kaedah pembelajaran serta pengajaran;
- iii. Topik yang telah dikuasai oleh pelajar dan topik yang memerlukan perhatian lanjut;
- iv. Sejauh mana penglibatan pelajar dengan bahan-bahan modul;
- v. Tugas-tugas yang sukar untuk pelajar, dan yang menarik serta memotivasikan pelajar;
- vi. Pelajar yang memerlukan bimbingan tambahan dengan modul tersebut.
- vii. Sejauh mana pelajar berpuas hati dengan kaedah pembelajaran dan pengajaran.

Aspek di atas juga berguna dalam menambah baik kandungan modul, penyampaian dan kaedah penilaian. Penyelaras/pensyarah/pengajar modul kini mempunyai bukti untuk perancangan masa hadapan dan perkembangan modul yang melibatkan sumber dan kemudahan yang diperlukan bagi menyampaikan modul, dan keberkesanan kaedah penilaian.

Pelbagai data diperlukan bagi proses pemantauan modul memandangkan ada kaitannya dengan prestasi pelajar dan perkara yang berhubung kait dengan modul. Berikut merupakan input yang sesuai:

- i. Laporan taburan nilai gred seseorang pelajar berbanding dengan pelajar lain. Hal ini memberikan agregat untuk gred terakhir dan merangkumi Purata Nilai Gred (PNG), Purata Nilai Gred Kumulatif (PNGK), dan taburan gred peratusan. Kaedah ini boleh digunakan bagi menentukan prestasi keseluruhan seseorang pelajar (kejayaan dan kegagalan);
- ii. Moderasi merupakan kaedah memantau penilaian modul bagi memastikan kaedah penilaian dan pemberian markah adalah sah dan boleh dipercayai. Moderasi juga boleh mengenal pasti variasi penilaian dan hasil yang tidak boleh diterima. Rekod moderasi membantu dalam menambah baik kaedah penilaian modul;

- iii. Kadar kegagalan pelajar: Kadar ini termasuk kadar kegagalan dalam tugas dan peperiksaan akhir. Memandangkan kegagalan akademik memberikan beban kewangan dan emosi kepada pelajar, ia juga membawa implikasi kepada sumber dan prestasi PPT. Oleh itu, kadar kegagalan pelajar perlu dipantau dan faktor-faktor yang menyumbang dikaji;
- iv. Maklum balas pihak berkepentingan: Maklum balas daripada pihak berkepentingan termasuk; badan profesional, industri, majikan, dan bekas pelajar bernilai dalam memantau modul tersebut;
- v. Maklum balas pelajar: Kebiasaannya semasa dan selepas modul disampaikan;
- vi. Respons terhadap pengajaran berasaskan penyelidikan: Tenaga pengajar melaksanakan inovasi pedagogi dan dapatan penyelidikan dalam pengajaran mereka.

Sebagai contoh, PPT boleh menggunakan input-input ini untuk pemantauan modul pada pemantauan kitaran satu semester:

- i. Aduan dan maklum balas pelajar, diperoleh melalui sistem atas talian, mesyuarat dengan pasukan bahagian pengurusan dan media yang lain seperti e-mel.
- ii. Maklum balas pensyarah pada mesyuarat berkala pada peringkat jabatan/institut.

Pemantauan modul merupakan usaha kolektif yang melibatkan banyak pihak berkepentingan. Jadual 5 berikut memaparkan contoh tugas yang perlu dijalankan dalam pemantauan modul. Memandangkan terdapat variasi yang luas dalam struktur PPT, maka terpulang kepada PPT itu sendiri bagi melantik pihak yang sesuai bagi melaksanakan tugas tersebut.

Jadual 5 Tanggungjawab dalam Pemantauan Modul

Tanggungjawab/Apa?	
i.	Menyampaikan kurikulum dan mengumpulkan penilaian formatif dan pentaksiran ke atas pelajar.
ii.	Merancang dan mengekalkan penilaian sumatif dan rekod, dan sedia ada untuk kegunaan pihak yang berkaitan.
iii.	Menilai kemajuan pelajar.
iv.	Memberikan sokongan dan arahan kepada rakan sekerja berhubung pengurusan, penyampaian dan perkembangan modul. Peranan ini berasaskan pemantauan di pelbagai peringkat termasuk pemerhatian pengajaran.
v.	Mengenal pasti isu pedagogi dan mengadakan program perkembangan profesional di mana perlu.
vi.	Mengemukakan laporan pemantauan modul kepada bahagian/jawatankuasa yang berkaitan.
vii.	Mengetuai pembangunan dan penyemakan kurikulum bagi memastikan kesesuaian dan kesepaduan.
viii.	Perancangan pemantauan.
ix.	Menyelia proses pemantauan, membantu dan memudahkan proses dengan sokongan moral dan kewangan.
x.	Memantau kualiti kurikulum, termasuk menyelia dan melaporkan kepada jabatan.
xi.	Menyedia governans bagi penilaian dan kelulusan kurikulum.

3.3 PEMANTAUAN PROGRAM

Pemantauan program meneliti setiap program akademik secara keseluruhan, termasuklah modul juzuk, kurikulum, pembelajaran dan pengajaran, kaedah penilaian, persekitaran pembelajaran, sumber fizikal dan pendidikan (termasuk sumber pendidikan digital), input staf, input pelajar serta input lembaga penasihat industri. Pemantauan dilakukan tepat pada masanya bagi mengesan kualiti program dan mengenal pasti risiko yang timbul. Oleh itu, pemantauan memberi maklumat bagi penambahbaikan program tepat pada masanya.

Pemantauan program merupakan aktiviti yang menjelaskan objektif program; mengaitkan aktiviti dan sumber dengan objektif; menjadikan objektif sebagai penunjuk prestasi dan menetapkan sasaran; mengumpul data mengenai penunjuk ini secara rutin dan membandingkan keputusan sebenar dengan sasaran.

Secara umumnya, pemantauan program boleh:

- i. Menenal pasti isu utama yang berkaitan dengan standard akademik, kualiti pengalaman belajar pelajar, reka bentuk dan kandungan program;
- ii. Menganalisis isu yang dibangkitkan dalam data prestasi pelajar (penunjuk prestasi program seperti kemasukan, pendaftaran, kelayakan kemasukan dan hala tuju, pengekalan, kemajuan, tamat belajar, kelayakan tamat pengajian);
- iii. Menganalisis isu yang dibangkitkan dalam maklum balas dalaman pelajar dan tinjauan luaran seperti kajian pengesanan;
- iv. Menyemak isu-isu yang lain seperti isu kebolehgajian graduan atau isu-isu kemahiran insaniah serta kelestarian program.

Jabatan perlu memastikan bahawa standard akademik asas dipenuhi dalam penganugerahan kelayakan dengan menjajarkan hasil pembelajaran program dengan huraian kelayakan yang relevan (di Malaysia, ini merujuk kepada Kerangka Kelayakan Malaysia, KKM). Jabatan bertanggungjawab bagi memastikan program selaras dengan standard akademik, termasuk matlamat pendidikan PPT dan ciri graduan seperti yang diperihal dalam Standard Program serta syarat-syarat yang ditetapkan oleh badan profesional.

Pemantauan program menyediakan maklumat sama ada standard akademik serta standard asas dikekalkan. Pemantauan program turut

mengenal pasti isu dan kekurangan dalam mengekalkan standard akademik, agar tindakan wajar dapat dilaksanakan bagi menambah baik standard akademik.

Pemantauan program memperkaya kualiti pengalaman pelajar melalui aktiviti berikut:

- i. memberi ruang untuk penyemakan secara berterusan;
- ii. mengenal pasti ruang untuk penambahbaikan; dan
- iii. melaksanakan tindakan yang wajar dan tepat pada masanya.

Mengenal pasti isu yang berkaitan dengan program dapat memandu ke arah tindakan yang perlu dilaksanakan. Hal ini membantu memperkaya kualiti pengalaman pelajar dalam program tersebut.

Sebagai tambahan kepada data yang digunakan untuk pemantauan modul yang dijelaskan pada bahagian awal seksyen ini, data berikut digunakan dalam pemantauan program:

- i. Pendaftaran pelajar: Maklumat mengenai kadar kemasukan pelajar, syarat-syarat kemasukan dan perubahan kepada syarat-syarat sekiranya ada, kadar pengekalan, penamatan, kemajuan, perkadaran dalam kategori penganugerahan kelayakan, perbezaan dalam pencapaian antara subkumpulan pelajar, penangguhan, rujukan dan kadar kegagalan dalam program;
- ii. Artikulasi dan laluan pelajar yang berdaftar dengan prestasi pelajar (termasuk kemajuan dan keciciran), strategi yang digunakan untuk menambah baik hasil pelajar, pendaftaran pelajar dan pengurangan kadar keciciran;
- iii. Prestasi pelajar: Maklumat atau rekod mengenai prestasi pelajar pada peringkat program, kadar pendaftaran dan kemajuan serta pengekalan mereka. Maklumat mengenai peperiksaan pertengahan dan akhir, markah tugasan, markah dalam projek, kerja kelas dan kerja rumah serta laporan kehadiran juga perlu bagi memantau program melalui prestasi pelajar;
- iv. Perubahan pada kurikulum daripada pemantauan modul: Input dalam pemantauan modul seperti maklum balas dan aduan pelajar, rekod penilaian pelajar, maklum balas staf akademik dan komen-komen pihak berkepentingan boleh digunakan bagi memperkenalkan perubahan signifikan dalam kurikulum;

- v. Pencapaian hasil program oleh graduan: Maklumat atau data daripada alumni dan majikan sememangnya berguna bagi mengenal pasti keberkesanan program dan memastikan pelajar mencapai hasil pembelajaran dan kompetensi yang telah ditetapkan program;
- vi. Perubahan dalam peraturan luaran dan keperluan industri, akta, dasar, standard serta permintaan pasaran;
- vii. Penyemakan staf akademik dan sumber pendidikan: Hal ini termasuk laporan penyemakan staf akademik yang boleh memberi maklumat mengenai jangkaan program dan tugas yang dijalankan oleh staf akademik. Begitu juga halnya dengan laporan penyemakan mengenai sumber pendidikan yang juga penting dalam pemantauan program. Penyemakan sumber pendidikan boleh merangkumi maklumat sumber yang diperlukan untuk program dan setiap modul, sumber yang sedia ada dan keberkesanan sumber tersebut.

Sebagai contoh, Universiti Edinburgh menjalankan pemantauan program menggunakan input berikut:

- i. Ringkasan dan analisis markah akhir bersama komen pada portfolio gred;
- ii. Ringkasan dan analisis pandangan staf yang terlibat dalam mengajar kursus tersebut;
- iii. Ringkasan dan analisis komen positif dan negatif yang dibuat oleh pemeriksa luar;
- iv. Isu berbangkit atau cadangan perubahan;
- v. Maklum balas pelajar.

Ketua/Pengarah program bertanggungjawab mengetuai proses pemantauan program tahunan untuk menyemak, membuat refleksi dan membincangkan aktiviti pemantauan dengan staf akademik mereka. Hal ini dilakukan selaras dengan staf akademik yang lain dalam program tersebut. Laporan ini dikemukakan kepada jawatankuasa akademik jabatan yang berkaitan.

3.4 PENYEMAKAN PROGRAM BERKALA

Penyemakan program merupakan proses yang lebih komprehensif berbanding dengan pemantauan modul atau program, dan dilakukan secara berkala untuk membuat keputusan sejauh mana program tersebut:

- i. memenuhi keperluan: (1) Kerangka Kelayakan Malaysia (KKM); (2) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA), dan (3) Standard Program, termasuklah standard daripada badan profesional;
- ii. menyumbang kepada hala tuju dan matlamat strategik PPT;
- iii. menyediakan pengalaman yang berkualiti kepada pelajar.

PPT sememangnya perlu melakukan penyemakan program berkala, seperti yang disyaratkan oleh COPPA 2.4.1. Namun begitu, PPT boleh membentuk proses mereka sendiri bagi penyemakan tersebut, dan dokumen ini mengemukakan cadangan yang mungkin berguna untuk PPT.

Tambahan pula, seperti yang dinyatakan dalam COPPA, dalam konteks dunia pada masa ini, PPT perlu menjadi “organisasi pembelajaran dinamik”, memantau program akademik secara berterusan dan sistematik bagi memastikannya bertepatan dengan persekitaran yang sentiasa berubah (COPPA, 2008, p.37). Selaras dengan perspektif ini, serta penilaian ke atas pematuhan program terhadap KKM, COPPA dan Standard Program, PPT perlu menilai kekinian, kerelevanan, dan program yang menyeluruh serta program yang mencabar dalam arus pembangunan terkini dalam persekitaran luaran dan bidang-bidang tertentu.

Namun begitu, dengan mengambil perspektif yang lebih meluas daripada pemantauan program, penyemakan program berkala perlu selaras dengan tahap perkembangan dan keperluan PPT tersebut. Peringkat ini sebaiknya ditunjukkan dalam matlamat dan pelan strategik PPT. Semua program akademik mesti memenuhi KKM, COPPA dan Standard Program, dan ini boleh menjadi fokus penyemakan program PPT dalam tahap perkembangan terkini. Diklasifikasikan sebagai jaminan kualiti berasaskan standard, pendekatan ini menekankan pematuhan standard.

Sebagai tambahan, program dalam PPT yang mantap akan memenuhi semua keperluan KKM, semua standard asas serta standard lanjutan COPPA dan Standard Program, memberi tumpuan langsung kepada objektif khusus PPT tersebut yang terkandung dalam misi, matlamat pendidikan, dan pelan strategik PPT itu sendiri. Proses ini menggabungkan pendekatan berasaskan standard dan berasaskan kesesuaian tujuan, iaitu pencapaian program dari aspek hala tuju strategik PPT tersebut dinilai.

Sebagai contoh, PPT yang mantap akan menyasarkan untuk membangunkan kebolehan pelajarnya melihat dari perspektif pelbagai bidang.

Panel penyemak boleh memberi penekanan dalam penilaian struktur kurikulum program tersebut dari aspek potensi pelajar membentuk pandangan dari pelbagai bidang dalam pengajian mereka. Panel tersebut boleh menilai keperluan seperti ini semasa mereka mengendalikan pematuhan terhadap KKM dan Bidang 2 COPPA, 'Reka Bentuk dan Penyampaian Kurikulum'. Dengan menggunakan suatu objektif dan pendekatan berasaskan bukti/data, panel penyemak dapat mengesan ruang bagi penambahbaikan dan mencadangkan pembangunan kurikulum, seperti pengenalan ijazah rentas bidang, ketersediaan modul elektif rentas bidang, atau projek rentas bidang dalam protokol penilaian sesuatu modul.

Penilaian tersebut perlu menyasarkan penglibatan panel staf daripada pelbagai latar belakang supaya program dapat dinilai daripada pelbagai perspektif. Panel tersebut boleh merangkumi staf dari luar jabatan dan dari PPT yang lain. Ia juga boleh melibatkan staf dari industri dan daripada profesion yang berkaitan. Sila ambil perhatian bagi panel penyemak untuk program peringkat Ijazah Sarjana Muda (Tahap 6, KKM) dan ke atas, panel tersebut mesti melibatkan perwakilan luar (COPPA Seksyen 2.4.1).

3.4.1 PENYEMAKAN PROGRAM DAN PPT SWAAKREDITASI

Pemantauan program secara berkala adalah penting untuk PPT dalam pendidikan tinggi di serata dunia. Di Malaysia, pemantauan program berkala merupakan aktiviti utama dan perlu untuk PPT yang mempunyai status swaakreditasi. PPT ini boleh mengakredit program mereka sendiri secara dalaman, tanpa merujuk Agensi Kelayakan Malaysia sebagai badan pengakreditan. Satu syarat pengawalseliaan utama bagi ketersediaan untuk mentauliahkan program mereka sendiri ialah program-program tersebut mesti mematuhi KKM, COPPA dan Standard Program. Walau bagaimanapun, penyemakan dan pengakreditan oleh badan-badan profesional diberi keutamaan, dan ini diterima pakai untuk menggantikan proses pengakreditan PPT tersebut.

Bagi PPT swaakreditasi, melalui proses yang jelas dan sesuai bagi akreditasi sementara untuk cadangan program baharu, penyemakan program adalah cara bagaimana PPT swaakreditasi boleh menjalankan akreditasi penuh bagi program mereka pada tahun akhir penawaran pertama program tersebut. Penyemakan program juga digunakan untuk tujuan pembaharuan atau pengekalan akreditasi, selalunya berlaku sekurang-kurangnya setiap tiga hingga ke lima tahun atau lebih awal sekiranya perlu, seperti yang dinyatakan dalam Standard Program. Namun begitu, program-program yang relevan harus menjalani akreditasi badan profesional, seperti yang dibincangkan sebelum ini. Hasil daripada proses akreditasi program dalam PPT swaakreditasi mesti dilaporkan kepada Senat, atau kepada jawatankuasa akademik tertinggi PPT tersebut, supaya keputusan akreditasi itu dapat dimuktamadkan.

Jadual 6 menunjukkan masa penyemakan program berlaku dalam PPT swaakreditasi. COPPA (2008) memberi maklumat mengenai kelulusan program baharu serta akreditasi sementara dan penuh.

Jadual 6 Penyemakan Program PPT Swaakreditasi: Kitar Program

Akreditasi Program		
Enam bulan sebelum pelajar ambilan pertama tamat pengajian, jabatan menjalankan proses untuk akreditasi.	Penyemakan untuk tujuan akreditasi termasuk semakan pematuhan kepada KKM, COPPA dan Standard Program.	Hasil penyemakan akreditasi dimajukan kepada badan akademik tertinggi PPT, yang kemudiannya mengakreditasi program.
Penilaian Semula/Penyemakan Program Berkala		
Sekurang-kurangnya setiap tiga hingga lima tahun, jabatan mengadakan penyemakan program melalui panel luaran mengikut dasar dan prosedur penyemakan program PPT.	Penyemakan merangkumi pematuhan kepada KKM, COPPA dan Standard Program.	Hasil semakan dimajukan kepada badan akademik tertinggi PPT, yang kemudiannya meluluskan hasil penilaian tersebut.

3.4.2 JADUAL PENYEMAKAN PROGRAM DAN STAF PENYEMAKAN PROGRAM

Penyemakan program berkala sememangnya signifikan dalam meningkatkan kualiti dalam program pendidikan PPT, memberi dorongan bagi pembentukan dan pengubahsuaian program. Betapa pentingnya perkara ini ditunjukkan dengan keperluan PPT yang perlu mengadakan jadual yang jelas bagi penyemakan kesemua program. Satu senarai program akademik PPT, tahun penyemakan program (masa lalu dan masa hadapan) boleh disertakan di laman sesawang PPT, dan juga di laman sesawang jabatan program tersebut. Jadual ini kebiasaannya dibuat oleh unit jaminan kualiti (QA) PPT tersebut, yang juga akan memaklumkan jabatan yang berkaitan mengenai keperluan penyemakan itu, dan membuat satu pelan yang jelas mengenai proses untuk diikuti oleh jabatan tersebut.

Jadual di laman sesawang boleh menunjukkan kepada pihak berkepentingan betapa aktifnya aktiviti jaminan kualiti PPT dan kedinamikan program-program akademik, yang menunjukkan peranan penyemakan dalam memastikan kerelevanan, keberkesanan dan kualiti keseluruhan program. Ia merupakan perkara yang penting untuk difahami oleh masyarakat umum dan pihak berkepentingan yang lain seperti industri, staf akademik, ibu bapa serta pelajar supaya mereka dapat memberikan maklum balas yang berkesan untuk penambahbaikan program.

Bagi memastikan kelancaran pelaksanaan penyemakan program berkala, PPT, biasanya melalui unit IQA, perlu memperjelas peranan dan tanggungjawab pihak-pihak yang terlibat dalam penyemakan tersebut. Satu cadangan ketetapan adalah seperti di Jadual 7:

Jadual 7 Cadangan Tanggungjawab dalam Prosedur Penyemakan Program

Badan	Tanggungjawab
Unit Jaminan Kualiti Dalam (IQA)	• Menyediakan dan memaklumkan kepada jabatan garis masa penyemakan; • Menjalankan pengurusan bagi penyemakan.
Ketua Program dan Pasukan Program	Menyediakan laporan penyemakan sendiri.

Panel luaran (bermaksud luar dari jabatan program tersebut beroperasi) kebiasaannya merangkumi staf dari dalam dan luar PPT dan jabatan. Panel boleh melibatkan industri atau wakil badan profesional, dan wakil dari PPT lain. Kepelbagaian ini membawa berbagai-bagai perspektif untuk digunakan bagi penilaian program tersebut. Namun begitu, komposisi panel bergantung pada amalan PPT tersebut.

3.4.3 KRITERIA DAN DATA BAGI PENYEMAKAN PROGRAM

Seperti yang telah dibincangkan, KKM, COPPA dan Standard Program merupakan teras kepada proses penyemakan program. Sama ada disemak sendiri oleh jabatan atau panel luar, data digunakan bagi mengenal pasti kekuatan program dan ruang penambahbaikan. Jadual 8 memberi cadangan data yang relevan bagi tujuan penyemakan. Tambahan pula, PPT yang mempunyai perkongsian dan hubungan rapat dengan PPT luar negara berkemungkinan perlu memberi tumpuan kepada kriteria tambahan bagi memastikan program tersebut mematuhi standard kualiti rakan kongsi PPT tersebut. Sebagai contoh, hubungan dengan universiti di United Kingdom mungkin memerlukan PPT mematuhi syarat-syarat *United Kingdom Quality Assurance Agency* (QAA) dan Malaysia. Satu lagi contoh ialah kampus cawangan luar PPT Australia di Malaysia yang mesti mematuhi Kerangka Kelayakan Australia dan kualiti standard universiti induk mereka, serta MQF, COPPA dan Standard Program.

PPT yang terkemuka mungkin memerlukan program mereka memberi tumpuan jelas kepada objektif strategik PPT yang termaktub dalam pelan strategik tersebut, seperti yang telah dibincangkan dalam seksyen ini. Situasi ini mengemukakan satu lagi lapisan kriteria yang perlu dikendalikan dalam penyemakan program, sebagai tambahan kepada pematuhan terhadap KKM, COPPA dan Standard Program.

Dalam memberi tumpuan kepada pelbagai lapisan ini, PPT boleh menyepadukan kriteria untuk mengelakkan pengulangan dalam proses penyemakan tersebut.

Jadual 8 menggunakan bidang-bidang COPPA sebagai contoh jenis soalan yang dapat membantu penilai dalam menilai kualiti, sama ada bagi penilaian sendiri atau luaran, dan jenis data yang boleh digunakan dalam membuat keputusan. (Sila ambil perhatian: COPPA menyediakan senarai lanjut untuk soalan-soalan yang bersesuaian.)

Jadual 8 Beberapa Kriteria untuk Penyemakan Program

BIDANG COPPA	SOALAN	DATA/MAKLUMAT YANG RELEVAN
1. Visi, Misi, Matlamat Pendidikan dan Hasil Pembelajaran	- Adakah program selari dengan objektif strategik? - Adakah matlamat pendidikan program berdasarkan objektif strategik? - Bagaimanakah semua ini digambarkan dalam hasil pendidikan program?	- Pelan Strategik PPT; - Pernyataan Matlamat Pendidikan
2. Reka Bentuk dan Penyampaian Kurikulum	- Adakah program dan modul dikemas kini mengikut pengetahuan bidang terkini? - Adakah susunan modul dalam kurikulum teratur? - Apakah perubahan yang telah dilakukan sejak penyemakan yang lepas dan apakah sebab-sebabnya? - Adakah hasil pembelajaran selari dengan: Objektif Pendidikan Program (PEO), Hasil Pembelajaran Program (PLO), Hasil Pembelajaran Modul (MLO), dan penilaian serta pendekatan	- Pemetaan kurikulum Pendidikan Berasaskan Hasil (OBE); - Pemetaan program kepada hasil graduan MQF; - Pemetaan kredit program dan modul serta beban akademik; - Data kemajuan, keciciran dan gred purata pelajar.

BIDANG COPPA	SOALAN	DATA/MAKLUMAT YANG RELEVAN
	pengajaran dan pembelajaran? • Adakah MLO dan PLO tercapai? • Adakah program mematuhi ciri-ciri graduan KKM?	
3. Penilaian Pelajar	• Adakah terdapat penyelarasan antara MLO dan penilaian? • Adakah tugas-tugas penilaian bersesuaian? • Apakah maklum balas yang diberikan kepada pelajar? • Adakah terdapat jawatankuasa penilaian jabatan/proses operasi jabatan? • Adakah terdapat pelbagai tugas penilaian bagi memenuhi kepelbagaian pelajar? • Adakah terdapat proses bagi mengendalikan pelajar yang berkemungkinan plagiat? • Adakah standard penilaian setaraf dengan standard PPT lain?	• Pemetaan kurikulum, carta jabatan, struktur jawatankuasa dan terma rujukan, jadual penilaian gred dalam jabatan tersebut; • Data mengenai peratusan pelajar dalam jabatan, program dan modul dengan pencapaian pada pelbagai tahap gred; • Prosedur-prosedur jabatan dalam mengendalikan kes-kes plagiat, ; • Prosedur bagi moderasi gred penilaian; • Laporan penilai luar.
4. Pemilihan dan Khidmat	• Bagaimanakah program dapat menarik minat	• Maklumat mengenai kemajuan/

BIDANG COPPA	SOALAN	DATA/MAKLUMAT YANG RELEVAN
Sokongan Pelajar	pelajar yang sesuai; apakah strategi pemasarannya? - Adakah markah kemasukan selaras dengan dasar PPT dan markah bahasa Inggeris? - Apakah demografi pelajar: peratusan pelajar tempatan/antarabangsa umur dan sebagainya? - Apakah pengendalian dan proses kredit/artikulasi? - Apakah jenis sokongan/sokongan akademik bagi pelajar?	keciciran/gred purata pelajar; - Data berkaitan dengan soalan-soalan dalam Bahagian 4 COPPA; - Graf tahap pencapaian pelajar daripada pelbagai laluan.
5. Staf Akademik	- Apakah profil staf termasuk jumlah? - Apakah peluang perkembangan mereka? - Bagaimanakah staf akademik sentiasa mengemas kini pengetahuan bidang dengan perkembangan terkini?	- Data mengenai nisbah staf-pelajar; - Jadual tahap kelayakan staf; - Peratus staf dengan PhD/dalam proses memperoleh PhD.
6. Sumber Pendidikan	- Adakah terdapat bilik/peralatan/teknologi yang mencukupi? - Apakah sumber yang ada?	Senarai sumber.

BIDANG COPPA	SOALAN	DATA/MAKLUMAT YANG RELEVAN
7. Pemantauan dan Penyemakan Program	- Adakah pemantauan program dan modul dilakukan? - Adakah cadangan daripada pemantauan dan penyemakan diberikan perhatian lanjut? - Adakah terdapat proses bagi penilaian pengajaran dan modul oleh pelajar? - Bagaimanakah maklum balas daripada pelajar dikumpulkan dan digunakan? - Apakah input pihak berkepentingan seperti alumni/industri yang digunakan dalam perkembangan pendidikan? - Adakah terdapat kajian pengesanan graduan/ maklum balas graduan?	- Pelan tindakan dan tindakan lanjut terhadap pemantauan program dan penyemakan program berkala; - Ringkasan hasil penilaian pelajar mengenai pengajar dan modul; - Minit-minit mesyuarat dengan alumni dan wakil industri.
8. Kepimpinan, Governans dan Pentadbiran	- Apakah organisasi pada peringkat jabatan/ program? - Apakah proses untuk pindaan kurikulum?	- Carta organisasi dan jawatankuasa; - Terma rujukan dan minit mesyuarat.
9. CQI	Bagaimanakah CQI diatur dalam program akademik?	Proses-proses CQI.

3.4.4 TAHAP-TAHAP DALAM PENYEMAKAN PROGRAM BERKALA

Penyemakan program secara komprehensif merangkumi beberapa tahap dan staf serta memerlukan proses yang jelas. Proses yang sesuai ditunjukkan dalam Rajah 8.



Rajah 8 Cadangan Proses Penyemakan Program

Seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 8, proses ini melibatkan perkara berikut:

- i. Ketua program dan pasukan program membuat penyemakan dan refleksi ke atas program mereka menggunakan set kriteria termasuk standard KKM, COPPA dan Standard Program. Pasukan juga menilai sumbangan program terhadap hala tuju strategik PPT. (COPIA dan COPPA memberi maklumat tambahan mengenai soalan yang boleh dikemukakan oleh jabatan bagi menyediakan laporan penyemakan sendiri.)
- ii. Kriteria tambahan boleh ditetapkan oleh PPT tersebut. Sebagai contoh, PPT yang mempunyai hubungan dengan PPT luar perlu mematuhi standard kualiti PPT luar tersebut. Semua kriteria ini perlu disepadukan supaya satu penyemakan yang teratur dan mudah diurus dapat dilakukan.

Pasukan program mengenal pasti keadaan semasa program dari aspek kriteria penilaian, mengambil kira kekuatan program, dan ruang bagi penambahbaikan, termasuk penyesuaian dengan persekitaran PPT dalaman dan luaran. Penilaian tersebut perlu dibuat berdasarkan data/bukti, dan dibentangkan dalam laporan penyemakan sendiri sebagai penilaian berdasarkan bukti dan bukannya pandangan yang tidak berasas. Bukti yang relevan merangkumi data mengenai kemajuan pelajar, pencapaian gred dan hasil tinjauan, statistik staf akademik, dan sebagainya.

- i. Hasil refleksi dan berasaskan bukti direkodkan dalam laporan penyemakan sendiri. Laporan tersebut membantu menilai kekuatan dan ruang penambahbaikan, dengan rasional yang menyokong penilaian ini dan cadangan bagi penambahbaikan.
- ii. Panel penyemakan luaran dibentuk untuk membuat penyemakan program tersebut, berdasarkan laporan penyemakan sendiri itu. Keahlian biasa panel penyemakan program luaran telah dibincangkan pada muka surat 46.
- iii. Satu jangka masa ditetapkan bagi panel membuat penyemakan program, lazimnya dalam tempoh dua hari, yang mana laporan penyemakan sendiri dan maklumat program lain yang relevan disemak. (Lihat Jadual 8 untuk contoh bahan lain.) Temu duga

diadakan dengan kumpulan staf akademik dan pentadbiran, serta pelajar semasa dan alumni. Dekan boleh membentangkan kepada panel struktur organisasi yang meliputi program tersebut, dan ketua program boleh membentangkan struktur dan kandungan program, serta isu-isu relevan yang lain. Pada akhir penyemakan, panel luaran melaporkan dapatan secara lisan kepada ketua-ketua program dan dekan.

Dapatan panel penyemakan luaran mengenai program direkodkan dalam laporan panel luaran. Panel tersebut membuat penilaian secara sumatif dan menyeluruh, ke atas tahap keyakinan yang boleh diperoleh PPT dari segi kualiti dan integriti program akademik tersebut. Laporan tersebut turut merangkumi komen ke atas amalan baik, direkodkan sebagai pujian, dan ruang penambahbaikan, direkodkan sebagai cadangan.

3.4.5 LAPORAN PENYEMAKAN KENDIRI DAN LAPORAN PANEL LUAR

Sampel daripada Laporan Penyemakan Kendiri program berikut (disiapkan oleh pasukan program untuk pertimbangan Panel Penyemakan Luaran) menunjukkan penekanan atas aspek evaluatif, deskriptif dan reflektif. Seperti yang dapat dilihat di bawah, perenggan pertama menjelaskan proses perkembangan objektif pendidikan. Perenggan kedua ialah evaluatif, membuat penilaian ke atas rasional kesesuaian semasa objektif-objektif ini, dan tindakan lanjut. Walaupun kesemua perkara ini tidak terkandung dalam contoh di bawah, cadangan penambahbaikan adalah berdasarkan petikan tersebut, dengan menyatakan cadangan bahawa objektif program perlu disemak.

Contoh 1: Petikan daripada Laporan Penyemakan Kendiri

Objektif Program

Objektif program telah disemak pada tahun 2010 sebagai sebahagian daripada penyemakan jabatan terhadap kesemua objektif program dari aspek matlamat pendidikan yang baru dibuat oleh pihak Universiti. Satu set objektif yang sepunya telah dibentuk bagi semua program jabatan, dan kemudiannya disesuaikan untuk

program yang disemak. Dengan cara ini, terdapat keselarian dan penjajaran antara objektif Universiti dengan objektif program.

Pasukan penyemakan sendiri mengambil perhatian bahawa pendekatan ini memberi platform yang sepunya bagi semua program jabatan dan menyebabkan perkongsian sumber serta kepakaran bagi penambahbaikan kesemua program pendidikan. Namun begitu, mengambil kira perubahan terkini persekitaran luaran Universiti, dengan kemasukan PPT pesaing tempatan yang kuat serta perkembangan dalam hala tuju strategik PPT, adalah perlu untuk objektif program disemak bagi memastikan kesejajaran dan memperkukuhkan fokus program bagi memastikan kelestariannya.

Contoh 2: Petikan daripada Laporan Panel Luaran

Contoh daripada Laporan Panel Luaran berikut menunjukkan penyemakan berkala program, membuat pernyataan evaluatif, dan memberikan sebab bagi penilaian yang telah dibuat. Turut disertakan dalam petikan di bawah, penerangan aktiviti yang memperlihatkan bagaimana penilaian telah dibuat.

1.1.1 Pengurusan

Pasukan penyemakan kagum dengan wawasan dan kepimpinan pasukan pengurusan program dan sokongan sumber yang baik yang diterima oleh mereka daripada Pusat Pengajian. Pengurusan diwakili oleh Ketua Pusat Pengajian kepada Ketua Bidang, untuk menguruskan belanjawan yang dipersetujui, beban kerja staf, penyediaan kursus dan kelas, proses perancangan dan penyemakan, komunikasi dengan pelajar dan perwakilan lanjut tugas spesifik kepada rakan sekerja yang lain. Ketua Bidang bekerja rapat dengan Pengarah Pengajaran Prasiswazah, yang bertanggungjawab mengawal selia isu-isu setiap pelajar dan membantu dalam merancang dan melaksanakan perubahan dan pembaharuan kurikulum. Pengarah Pengajaran Prasiswazah juga merupakan ahli Jawatankuasa Pengajian Prasiswazah Pusat Pengajian (SUGSC), dan bertanggungjawab memastikan keutamaan Kolej dan Pusat Pengajian dan apabila perlu, inisiatif diambil pada peringkat bidang yang bersesuaian.

Sebagai tambahan, aspek spesifik pengurusan diwakili kepada ahli staf yang

lain: bidang mempunyai pegawai Jaminan dan Pengayaan Kualiti (QAE) (bertanggungjawab untuk proses Penyemakan Pengajaran Tahunan, berkhidmat dalam jawatankuasa QAE Pusat Pengajian, dan kini juga merupakan Pengarah Jaminan Kualiti Pusat Pengajian); seorang pegawai Perhubungan Kelainan Upaya (bertanggungjawab memberi perhatian terhadap isu-isu pengajaran); seorang Pengarah Pascasiswazah (bertanggungjawab untuk pengambilan, induksi, latihan dan pementoran Tutor-tutor Pascasiswazah); seorang Pegawai Lembaga Peperiksaan (bertanggungjawab untuk proses penilaian, kemajuan dan pengkelasan).

Adalah jelas kepada pasukan penyemakan ini bahawa Bidang tersebut telah bekerja dengan baik untuk bertindak ke atas cadangan-cadangan yang dibuat dalam TPR sebelum ini yang telah mengambil pendekatan yang berani dan baharu untuk menangani isu-isu yang berbangkit.

Pasukan penyemakan memuji respons yang menyeluruh, bertimbang rasa dan tepat pada masanya oleh Bidang tersebut dan Pusat Pengajian terhadap TPR sebelum ini.

Sumber: Laman sesawang University of Edinburgh website:
<http://www.ed.ac.uk/schools-departments/academic-services/quality-unit/quality-assurance/internal-review/teaching-programme-review/reports>

4.0 PENUTUP

Penambahbaikan kualiti berterusan (CQI) sememangnya ialah teras kepada operasi PPT yang menunjukkan kualiti, integriti, dan akauntabiliti dalam sistem serta program akademik mereka. Merangkumi proses kitaran 'Rancang', 'Laksana', 'Pantau dan Semak', serta 'Tambah Baik', CQI menyokong kelestarian secara berterusan PPT yang membolehkan penambahbaikan berterusan bagi memenuhi perubahan keperluan dan keadaan. Pemantauan dan penyemakan modul dan program merupakan komponen yang amat penting bagi peringkat 'Pantau dan Semak' kitaran CQI. Pada peringkat ini kekuatan dan kelemahan, cabaran serta peluang bagi program akademik dikenal pasti, supaya program dan modul boleh disesuaikan untuk menambahbaik kualiti dan memenuhi dengan lebih baik perubahan keadaan, peringkat tempatan dan global.

Walaupun pemantauan program kurang meluas dari segi impaknya berbanding dengan penyemakan, tetapi pemantauan program tetap penting dalam pengekalan kualiti modul dan program. Penyemakan program pula mempunyai potensi yang besar untuk memberikan impak yang tinggi kepada struktur dan hala tuju sesuatu program akademik, memandangkan salah satu fokusnya adalah untuk persekitaran pendidikan yang dinamik dan berubah-ubah yang dicerminkan oleh pelan strategik PPT tertentu. Hasil penyemakan program mempunyai potensi untuk mencadangkan penyesuaian dan pemfokusan semula program akademik yang membolehkan mereka memenuhi keperluan yang sedang berkembang dan keperluan yang baharu muncul.

Dengan peranan penting pemantauan program dan penyemakan dalam aktiviti akademik, PPT dan staf mereka perlu memahami dan melaksanakan proses yang wajar dengan teliti. Tambahan lagi, proses ini memberikan kuasa kepada PPT dan staf memandangkan ia memberi kaedah untuk memperoleh input dan mempraktikkan kawalan ke atas persekitaran akademik masa hadapan PPT.

GGP ini memberikan **panduan** kepada PPT dalam operasi CQI dan Pemantauan Program serta Penyemakan Program. Penulis menekankan semula bahawa idea yang dikemukakan bersifat **panduan** dan bukan bersifat **preskriptif** dengan harapan PPT dan staf bekerja secara proaktif dengan idea dan cadangan ini.

5.0 BIBLIOGRAFI

- Crosling, G and Ropi, L (2011) *Course Accreditation System*, Monash University Sunway Campus, Malaysia.
- Deming, W.E (1950), *Elementary Principles of Statistical Control of Quality*, JUSE
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43(4), 427-442.
- Malaysian Qualifications Agency (MQA) (2008). *Code of Practice for Programme Accreditation*. Malaysia: Author.
- Malaysian Qualifications Agency (MQA) (2009). *Code of Practice for Institutional Audit*. Malaysia: Author.
- Standards Malaysia (2005). *ISO 9000: 2005 Quality management systems- Fundamentals and vocabulary*. Malaysia: Author.
- Sunway University, Malaysia (2014) *Programme Monitoring and Review policy*.
- Sunway University, Malaysia (2012) *Academic Regulations for Diploma and Undergraduate Programmes*, Section K, External Examiners.
- Tam, M (2010) Measuring Quality in Higher Education, *Quality in Higher Education*, 7 (1)
- Taylor's University Malaysia (2009a). *Benchmarking policy*
- Taylor's University Malaysia (2009b). *Continual improvement policy and procedures*.
- Taylor's University Malaysia (2013). *External quality assurance policy and procedures*.
- Universiti Kebangsaan Malaysia (2011). *Quality Assurance of Education Process: UKM Perspective as a Self-Accrediting Institution and Research University*.
- Vlasceanu, L., Grunberg, L., & Parlea, D. (2007). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions*. Bucharest: UNESCO-CEPES. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001346/134621e.pdf>
- University of Edinburgh. *Internal Review Features*. <http://www.ed.ac.uk/schools-departments/academic-services/quality-unit/quality-assurance/internal-review/teaching-programme-review/reports>
- QAA: The Quality Assurance Agency for Higher Education, <http://www.qaa.ac.uk/Pages/default.aspx>

AHLI PANEL

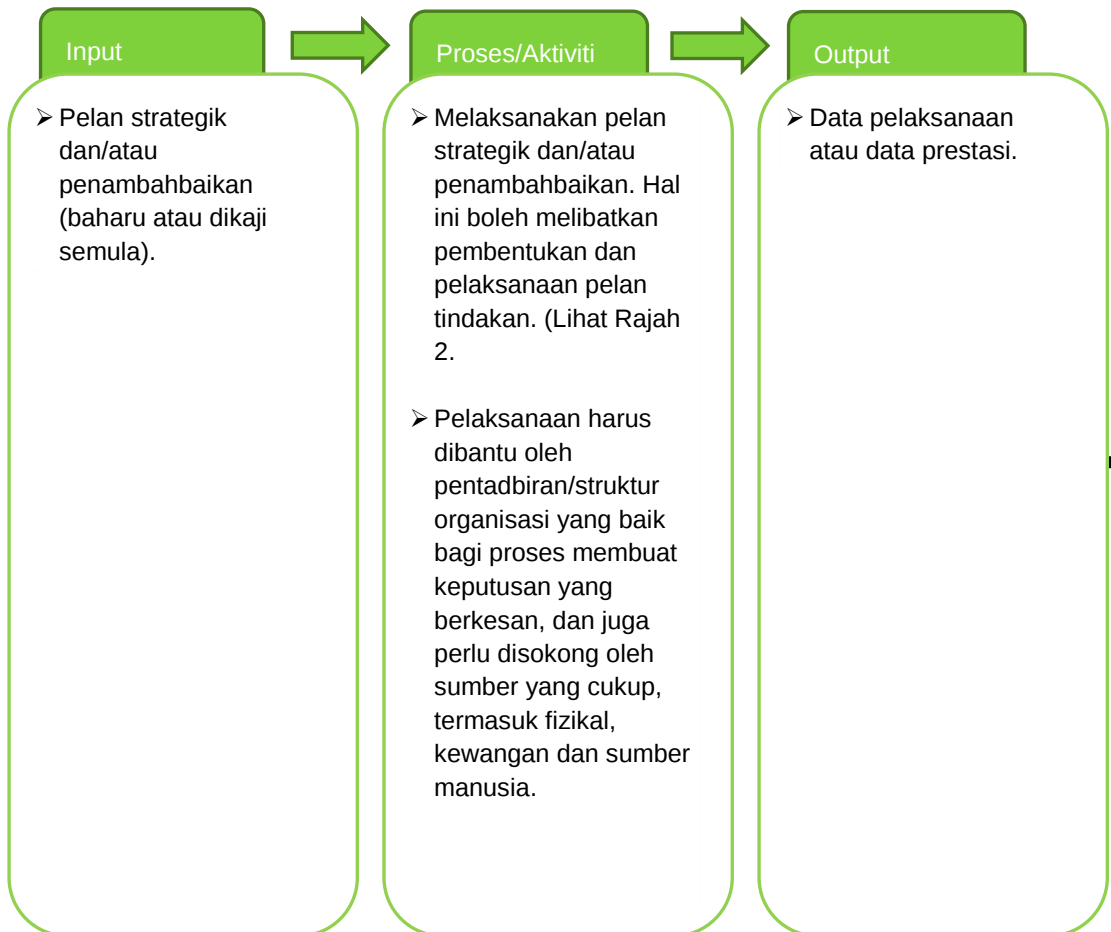
NO.	NAME	ORGANISATION
1.	Glenda Marian Crosling (Prof. Dr.) -Chairperson	Sunway University
2.	Fauziah Binti Sulaiman	SIRIM QAS International Sdn. Bhd
3.	Lilia Halim (Prof. Dr.)	Universiti Kebangsaan Malaysia
4.	Shahrir bin Abdullah (Prof. Ir. Dr.)	Universiti Kebangsaan Malaysia
5.	Thian Lok Boon (Dr.)	Taylor's University

Puan Mahfiza Mohd Nasir membantu dalam proses pembangunan dokumen ini dan boleh dihubungi untuk sebarang maklumat atau pertanyaan lanjut melalui emel: mahfiza @mqa.gov.my.

(a): Peringkat Perancangan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI)



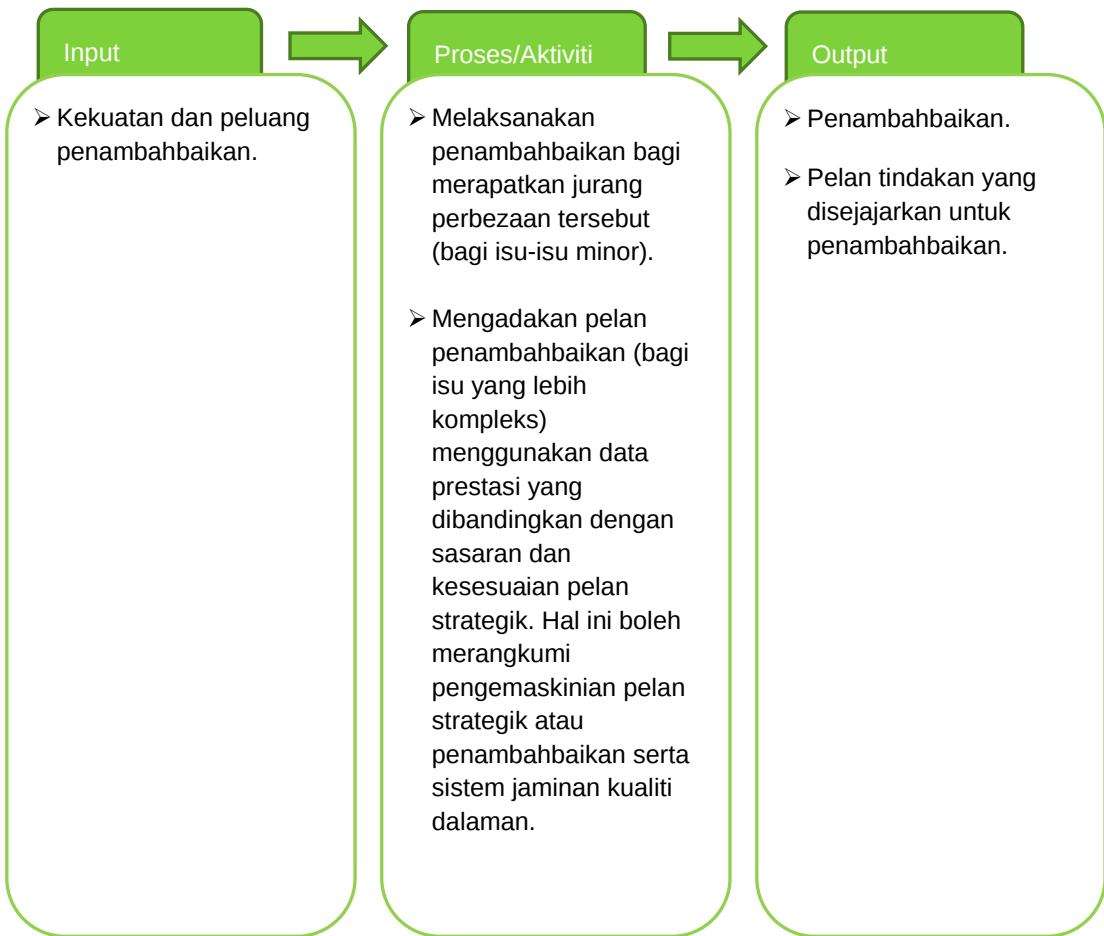
(b): Peringkat Pelaksanaan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI)



(c): Peringkat Pemantauan dan Penyemakan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI)



(d): Peringkat Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI)



GLOSARI

- 1) Artikulasi Proses yang membolehkan pelajar atau sekumpulan pelajar maju daripada satu kelayakan kepada satu kelayakan pengajian yang lebih tinggi. Lazimnya, proses ini melibatkan pemindahan kredit daripada pengajian terdahulu kepada kelayakan baharu yang lebih tinggi.

- 2) Audit Institusi Penilaian luar PPT untuk menentukan sama ada mencapai misi dan matlamatnya, untuk mengenal pasti kekuatan dan bidang yang memerlukan perhatian, dan untuk meningkatkan kualiti.

- 3) Jabatan Unit fungsian untuk PPT. Istilah ini boleh berbeza mengikut amalan PPT masing-masing termasuk 'sekolah', 'unit', dan 'pusat'.

- 4) Jaminan Kualiti Jaminan kualiti mengandungi tindakan yang sistematik dan dirancang (polisi, strategi, sikap, prosedur dan aktiviti) bagi menunjukkan bahawa kualiti telah dicapai, dikekalkan dan ditingkatkan dan memenuhi standard pengajaran yang ditetapkan, keserjanaan, dan penyelidikan serta pengalaman pembelajaran pelajar. (MQA, 2008 dan MQA, 2009).

- 5) Kemajuan Proses yang menunjukkan peralihan pelajar dari satu tahun ke tahun yang berikutnya, lazimnya pada penghujung tahun akademik. Untuk terus maju, seseorang pelajar mesti lulus modul atau mana-mana modul teras tertentu sebagai memenuhi keperluan program.

- 6) Laluan Pendidikan 'Laluan' yang diambil oleh pelajar untuk memasuki pengajian tinggi. Laluan ini boleh dirujuk sebagai

'tradisional' bagi pelajar yang meneruskan pengajian tinggi sebagai lepasan sekolah, atau 'bukan tradisional' untuk pelajar yang telah memperoleh kredit untuk memasuki pengajian pendidikan tinggi melalui pengajian yang sudah tamat sebelum ini.

- | | |
|----------------------------|---|
| 7) Moderasi | Proses perkongsian jangkaan dan pemahaman standard dalam kalangan pengajar untuk menambah baik ketekalan keputusan mereka mengenai pembelajaran dan pencapaian pelajar. |
| 8) Modul | Komponen suatu program. Istilah 'modul' digunakan secara bertukar ganti dengan istilah 'mata pelajaran', 'unit' atau 'kursus' (MQA, 2008 dan MQA, 2009). |
| 9) Panel Penyemakan Luaran | Ahli-ahli daripada luar jabatan di mana program itu dilaksanakan. Ahli boleh mewakili jabatan, fakulti dan disiplin daripada luar program dari dalam atau luar PPT, dan boleh melibatkan wakil daripada badan luar PPT yang melaksanakan program, peringkat kebangsaan, serantau atau antarabangsa. |
| 10) Pelan Penambahbaikan | Pelan yang merangka tindakan-tindakan untuk mencapai suatu matlamat. Pelan penambahbaikan tidak semestinya dihasilkan atau berkaitan dengan pelan strategik PPT. |
| 11) Pelan Strategik | Pelan yang merangka hala tuju PPT, keutamaan, dan matlamat yang menjadi panduan kepada pengagihan sumber apabila pelan strategik dilaksanakan. |
| 12) Pemantauan Modul | Proses pengumpulan maklumat berterusan bagi memastikan semua aspek modul yang dirancang memenuhi matlamat dan sasaran prestasi di samping memastikan supaya kandungannya selari dengan standard yang telah ditetapkan atau hasil pembelajaran |

yang diinginkan.

- | | | |
|------------------------|--|--|
| 13) Pemantauan Program | Proses sistematik dan berkala yang mengumpul dan menganalisis maklumat untuk menjejak kualiti program terhadap pelan yang telah ditetapkan dan untuk mengenal pasti jenis risiko yang ada. Pemantauan membolehkan penyesuaian program dilakukan seperti yang diperlukan bagi memastikan objektif program yang ditetapkan tercapai. | |
| 14) Pemeriksa Luar | Pakar dalam disiplin berkenaan yang berada di luar PPT. Pemeriksa luar ini terlibat dalam menyederhanakan penggredan tugas pelajar dalam satu mata pelajaran atau beberapa mata pelajaran. Hal ini sering dilakukan untuk memastikan penggredan tersebut mematuhi standard penggredan di luar PPT dan memastikan ketekalan dalam penggredan. | |
| 15) | Penanda Aras | Satu kaedah untuk mengenal pasti amalan baik dan peluang untuk penambahbaikan melalui perbandingan prestasi dan amalan dengan PPT yang dipilih mengikut perancangan. |
| 16) | Peningkatan Kualiti | Langkah yang telah diambil untuk menghasilkan penambahbaikan kualiti yang berterusan. (MQA, 2008, 2009) |
| 17) Penunjuk Kualiti | Satu set pengukuran sedia ada untuk menentukan pencapaian hasil yang telah ditetapkan. PPT boleh mewujudkan penunjuk kualiti yang menggambarkan | |

konteks tertentu dan arah strategik.

- 18) Penunjuk Prestasi Utama
- Perwakilan yang utama (lazimnya angka), mengenai keadaan, atau hasil daripada satu organisasi pendidikan, atau program atau proses. Ia merupakan satu set pengukuran nyata yang direka bentuk untuk menunjukkan kebertanggungjawaban awam dan tertakluk kepada interpretasi dan pertimbangan yang dimaklumkan. Lazimnya, data kemasukan dan data graduan, rekod penyelidikan, kadar kebolehpekerjaan siswazah, kos setiap pelajar, nisbah pelajar berbanding dengan kakitangan, beban kerja kakitangan, kaitan pelajar, saiz kelas, makmal dan peralatan yang lain, ekuiti, perpustakaan, teknologi maklumat, dan sumber-sumber pembelajaran yang lain dimasukkan sebagai penunjuk prestasi utama.
- 19) Penyemakan Program (termasuk penilaian)
- Proses dua fasa yang melibatkan: (1) ahli kumpulan program menyediakan laporan yang menilai semula fakta dan melibatkan refleksi sendiri terhadap status terkini sesuatu program akademik dan hubungan dengan matlamatnya serta mewujudkan penanda kualiti akademik; (2) Panel luar menyemak laporan, mengadakan lawatan untuk menilai status program, dan mengemukakan syor untuk penambahbaikan.
- 20) Proses Penambahbaikan Kualiti Berterusan
- Satu proses kitaran berterusan yang membawa kepada peningkatan kualiti.
- 21) Sistem Jaminan Kualiti
- Sistem dalam organisasi pendidikan yang merancang dan melaksanakan penyemakan yang sistematik ke atas PPT atau program untuk menentukan satu standard pendidikan, kesarjanaan dan prasarana yang diterima

pakai supaya dapat dikekalkan dan dipertingkatkan.

- 22) Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) Satu set proses yang saling berkait atau saling berhubung yang dilaksanakan oleh organisasi untuk mencapai objektif kualiti.



AGensi KELAYAKAN MALAYSIA
Malaysian Qualifications Agency
Tingkat 14, Blok B, Menara PKNS-PJ
No. 17, Jalan Yong Shook Lin
46050 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan

Tel: +603-7968 7002
Faks: +603-7956 9496
Emel: akreditasi@mqa.gov.my

Laman web: www.mqa.gov.my

ISBN 978-967-0996-03-5



9 789670 996035