

PROGRAM INTERVENSI TAMBAH OPSYEN (PITO) PENDIDIKAN KHAS MASALAH PEMBELAJARAN: SATU TINJAUAN AWAL

Masitah Taib

Abstrak

Program Intervensi Tambah Opsyen (PITO) Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran diperkenalkan bertujuan untuk meningkatkan kualiti dan kompetensi guru. Bagi tujuan meninjau tahap kepuasan terhadap pelaksanaan program dan keyakinan diri, satu kajian permulaan telah dilaksanakan ke atas seramai 22 orang peserta kursus yang terlibat. Instrumen kajian menggunakan soal selidik 5 mata skala likert dengan statistik kebolehpercayaan Cronbach's Alpha pada nilai 0.906. Soal selidik berbentuk soalan terbuka dan temubual tidak berstruktur juga digunakan. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan peratus dan min. Dapatan kajian menunjukkan peratus peserta kursus yang tiada pengalaman mengajar Pendidikan Khas adalah tinggi iaitu 73% berbanding dengan peserta kursus yang ada pengalaman tetapi bukan opsyen. Peserta kursus menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi terhadap bilangan (min 4.45) dan kepakaran (min 4.45) pensyarah, kepimpinan penyelarass (min 4.00) serta kemudahan pusat sumber (min 3.50) tetapi tidak pada kemudahan kelas, asrama dan kafeteria. Dari aspek penilaian struktur dan pelaksanaan program, peserta kursus hanya tidak bersetuju dengan kaedah pentaksiran yang dilaksanakan (min 1.90). Hasil temubual mendapati peserta kursus agak terbeban dengan tugas kerja kursus dan Ujian Akhir Kursus (UAK). Tahap keyakinan peserta terhadap pengetahuan dan kemahiran dalam Pendidikan Khas yang diperolehi adalah tinggi (min 4.00). Kajian ini memberi implikasi kepada pengurusan dan pentabiran IPG kampus dan IPGM.

Kata kunci: *PITO, Pendidikan Khas, tahap kepuasan, tahap keyakinan*

Pengenalan

Program Intervensi Tambah Opsyen (PITO) Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran adalah satu usaha untuk memperkasa guru kompeten yang berjiwa pendidik melalui program pembangunan insan guru kearah pendidikan sekolah bertaraf dunia. Program latihan yang dirancang dalam sesebuah organisasi ialah suatu proses yang disusun untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan mengubah sikap kakitangan. Disebabkan sesebuah organisasi itu selalu mengalami perubahan berdasarkan keperluan ekonomi, sosial dan perubahan teknologi, fungsi latihan adalah untuk mengatasi masalah itu (Abdul Hakim, 1999).

Pelaksanaan PITO adalah selaras dengan intipati Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) iaitu meningkatkan kualiti dan kompetensi guru melalui CPD (*continuous professional development*). Menurut Hussin (1993), reformasi pendidikan merujuk kepada usaha yang pelbagai ke arah memperbaiki teori dan amalan dalam pendidikan. Reformasi dalam sistem pendidikan Malaysia telah diperkenalkan untuk menghasilkan sistem pendidikan bertaraf dunia daripada segi kualiti bagi memperkembangkan potensi individu sepenuhnya dalam mencapai aspirasi negara Malaysia. Ia menuntut supaya sistem yang

ada marnpu memenuhi dan menangani keperluan, perubahan dan cabaran semasa. Ekoran daripada itu, para pendidik yang menjadi tunjang utama pelaksanaan sistem tersebut harus diberi kesedaran ke arah mana sistem itu hendak dibawa.

Mesyuarat PITO Pendidikan Khas telah memutuskan bahawa penempatan PITO Pendidikan Khas dijalankan di Institusi Pendidikan Awam (IPTA) untuk guru sekolah menengah dan di Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM) untuk guru sekolah rendah (Institut Pendidikan Guru Malaysia, 2013). Kumpulan sasaran yang terlibat mengikuti program ini adalah guru yang mengajar Program Pendidikan Khas Integrasi (Masalah Pembelajaran). Matlamat utama program PITO adalah untuk membantu mewujudkan keseragaman pelaksanaan PITO Pendidikan Khas dengan menggunakan kerangka kurikulum Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran di sekolah rendah. Program ini juga diharap dapat mengatasi kesukaran dalam proses penempatan dan pertukaran Guru Pendidikan Khas, meminimalkan masalah wujud salah padan (*mismatch*) dan juga mengatasi kekurangan kemahiran dalam pedagogi pendidikan khas dalam kalangan guru Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran di sekolah rendah.

Pelaksanaan PITO Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran Sekolah Rendah adalah secara Kursus Dalam Cuti (KDC) dalam tempoh 12 minggu melibatkan 14 jumlah kredit. Program ini telah dilaksanakan di lima buah IPGK pada Oktober hingga Disember 2013. Kaedah pelaksanaan adalah secara kuliah, pembelajaran sendiri dan latihan kemahiran profesional. PITO menawarkan empat kursus dengan 3 jumlah kredit bagi setiap satu iaitu i) Pengenalan kepada Pendidikan Khas, ii) Pengenalan kepada Masalah Bahasa dan Komunikasi, iii) Pengurusan Tingkah laku, dan iv) Kaedah dan Strategi Pengajaran dan Pembelajaran Khas. Pentaksiran program berasaskan Kerja Kursus (Projek dan Ujian Akhir Kursus) dan Latihan Kemahiran Profesional.

Memandangkan PITO merupakan program sulung Pendidikan Khas di Malaysia, maka satu kajian mengenainya perlu dilaksanakan. Kajian ini merupakan kajian rintis yang bersandar Model Penilaian Konteks, Input, Proses dan Produk (CIPP) Stufflebeam (1971) bagi tujuan meninjau pelaksanaan PITO. Model ini sesuai untuk membantu pengendali sesebuah program membuat keputusan dalam peringkat perancangan dan semasa sebagai satu cara yang dapat memberi nilai tambahan kepada keputusan atau hasil yang diperolehi bertujuan menilai program dari segi konteks, input, proses dan produk. Empat komponen yang telah diadaptasi dari Model CIPP mengikut konteks kajian ini adalah i) Konteks berkaitan dengan matlamat PITO Pendidikan Khas, ii) Input berkaitan dengan iklim, kemudahan dan peranan komuniti, iii) Proses berkaitan dengan struktur dan pelaksanaan program, dan iv) Produk berkaitan dengan keyakinan mengajar murid bermasalah pembelajaran.

Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk:

- i) mengenal pasti tahap kepuasan peserta kursus terhadap iklim program, kemudahan yang disediakan dan peranan komuniti
- ii) mengenal pasti tahap persetujuan peserta kursus terhadap struktur dan program yang dilaksanakan
- iii) mengenal pasti tahap keyakinan peserta kursus selepas mengikut program PITO

Persoalan Kajian

Kajian ini dilaksanakan untuk menjawab persoalan kajian berikut;

- i) Apakah tahap kepuasan peserta kursus terhadap iklim program, kemudahan yang disediakan dan peranan komuniti?
- ii) Apakah tahap persetujuan peserta kursus terhadap struktur dan program yang dilaksanakan?
- iii) Apakah tahap keyakinan peserta kursus selepas mengikut program PITO?

Metodologi

Kajian ini merupakan kajian rintis berbentuk tinjauan. Tinjauan adalah berasaskan persepsi kesemua (22 orang) peserta kursus PITO Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran di Institut Pendidikan Guru Kampus Ilmu Khas sebagai sampel kajian. Kaedah pengumpulan data adalah secara soal selidik dan temu bual. Instrumen soal selidik dibina berdasarkan empat komponen Model CIPP yang diubahsuai dengan menggunakan 5 mata skala likert. Statistik kebolehpercayaan instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha* adalah pada nilai 0.906. Soal selidik berbentuk soalan terbuka juga digunakan bagi melihat komponen konteks dan cadangan penambahbaikan. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan peratus dan skor min. Penentuan tahap untuk interpretasi skor min adalah berdasarkan kajian oleh Mohamad Najib (1999) seperti yang ditunjukkan dalam jadual 1. Data temu bual dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan tema yang selari dengan komponen yang dikaji.

Jadual 1

Interpretasi Skor Min

Skor Min	Tahap
1.00 – 1.49	Sangat Rendah
1.50 – 2.49	Rendah
2.50 – 3.49	Sederhana
3.50 – 4.49	Tinggi
4.50 – 5.00	Sangat Tinggi

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Konteks

Dalam konteks kajian ini, komponen konteks adalah berkaitan dengan matlamat program PITO. Bagi tujuan menilai pencapaian matlamat program, pengkaji menggunakan item pengalaman mengajar Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI) sebagai indikator. Soal selidik berbentuk soalan terbuka dan temu bual juga diguna untuk menyokong dapatan.

Jadual 2

Profil Demografi Peserta Kursus

Demografi		Frekuensi	Peratus (%)
Jantina :	lelaki	5	23
	perempuan	17	77
Umur :	25 tahun kebawah	0	0
	25 hingga 35 tahun	7	32
	35 hingga 40 tahun	12	54
	40 tahun keatas	3	14
Pengalaman mengajar di sekolah :	kurang daripada 5 tahun	4	18
	5 hingga 10 tahun	10	46
	10 hingga 15 tahun	4	18
	melebihi 15 tahun	4	18
Pengalaman mengajar Program Pendidikan Integrasi (PPKI) :	0 hingga setahun	16	73
	1 hingga 5 tahun	2	9
	5 hingga 10 tahun	4	18
	melebihi 10 tahun	0	0

Jadual 2 menunjukkan terdapat seramai 6 orang (27%) peserta kursus mempunyai pengalaman mengajar PPKI sekolah rendah melebihi setahun. Hasil temu bual mengesahkan bahawa peserta kursus yang mempunyai pengalaman mengajar di PPKI itu adalah disebabkan salah padanan (*mismatch*) penempatan dengan bidang akademik yang mereka pelajari semasa di IPTA atau IPG. Justeru itu, matlamat kedua PITO diwujudkan adalah untuk meminimakan masalah yang wujud hasil daripada salah padanan penempatan ini. Maka matlamat kedua program PITO adalah tercapai.

Walau bagaimana pun, matlamat ketiga PITO iaitu membantu mengatasi kekurangan kemahiran dalam pedagogi pendidikan khas dalam kalangan guru Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran di sekolah rendah bertentangan dengan enrolmen peserta kursus yang ditunjukkan dalam jadual 2. Dapatan menunjukkan 73% peserta kursus adalah dalam kalangan guru yang tiada atau kurang setahun pengalaman mengajar PPKI. Temu bual guru mendapati mereka adalah guru-guru yang sedang mengajar di sekolah rendah aliran perdana. Tujuan mereka mengikuti program PITO adalah untuk menambah pengetahuan. Dapatan ini jelas menunjukkan bahawa matlamat ketiga PITO akan lebih tercapai jika peserta kursus sepenuhnya adalah dalam kalangan guru PPKI Masalah Pembelajaran sekolah rendah yang tidak mempunyai latar belakang akademik dalam bidang Pendidikan Khas.

Input

Komponen Input dalam konteks kajian ini merujuk kepada tahap kepuasan peserta kursus terhadap iklim program, kemudahan yang disediakan dan peranan komuniti. Bagi tujuan itu, soal selidik dengan skala likerta 5 mata (1: sangat tidak puas hati, 2: tidak puas hati, 3: agak puas hati, 4: puas hati, dan 5: sangat puas hati) digunakan sebagai instrumen. Data dianalisis menggunakan skor min.

Jadual 3

Kepuasan Terhadap Iklim Program, Kemudahan yang Disediakan dan Peranan Komuniti

Item	N	Minimum	Maksimum	Min
1. Bilangan pensyarah	22	3	5	4.45
2. Kepakaran pensyarah	22	3	5	4.45
3. Kepimpinan penyelarasa	22	3	5	4.00
4. Kemudahan kelas	22	1	4	2.59
5. Kemudahan asrama	22	1	4	2.59
6. Bahan sumber pembelajaran	22	2	5	3.45
7. Pentadbiran asrama	22	1	5	2.36
8. Kemudahan kafetaria	22	1	5	2.50
9. Jadual waktu	22	1	5	2.86
10. Latihan amali	22	1	5	3.14
11. Kemudahan pusat sumber	22	1	5	3.50
12. Tempat letak kereta	22	1	5	3.45
13. Bahan rujukan	22	1	5	2.77

Jadual 3 menunjukkan tahap kepuasan peserta kursus terhadap pentadbiran asrama adalah pada tahap min yang rendah iaitu 2.36. Pentadbiran asrama berperanan sebagai komuniti kerana menyediakan kemudahan penginapan kepada peserta kursus yang jauh untuk mengikuti program PITO dengan lancar dan selesa. Dapatan ini disokong melalui temu bual peserta kursus yang mengalami pengalaman tidak menyenangkan semasa urusan permohonan tinggal di asrama. Insiden seperti perang mulut, memekakkan telinga dengan hujah pentadbir, mereka-cipta pelbagai alasan merupakan situasi-situasi pertama yang perlu dilalui oleh peserta kursus semata-mata untuk meyakinkan pihak pentadbir asrama terhadap keperluan untuk mendapat penginapan di asrama.

Walaupun dapatan menunjukkan kemudahan prasarana iaitu kelas (min 2.59), dan asrama (min 2.59) serta perkhidmatan kafetaria (min 2.50) adalah pada tahap sederhana, namun ia wajar diberi perhatian untuk penambahbaikan bagi menghasilkan iklim program yang lebih kondusif. Jadual waktu dan bahan rujukan juga termasuk dalam komponen iklim program memperlihatkan skor min yang sederhana iaitu min 2.86 dan 2.77 masing-masing. Jadual waktu program PITO dari 8.00 pagi hingga 5.00 petang setiap hari Isnin hingga Jumaat mungkin menimbulkan situasi yang kurang daripada kebiasaan waktu bekerja semasa di sekolah atau semasa mengikuti program pengajian di IPTA. Keadaan ini menyebabkan peserta kursus merasakan input semasa mengikut PITO adalah terlalu padat yang boleh memberi kesan emosi seperti terlalu penat. Dapatan ini disokong dengan temu bual beberapa orang peserta kursus yang membandingkan jadual waktu program PITO dengan pembelajaran program pasca siswazah yang pernah diikutinya. Menurut mereka ".....jadual waktu program PITO ni mengalahkan program master.....". Kebanyakan peserta kursus mencadangkan dibekalkan modul pembelajaran untuk membolehkan mereka melakukan tugas berasaskan sekolah (kerja kursus) dengan baik. Bahan rujukan menjadi perhatian peserta kursus kerana mereka perlu melakukan tugas kerja kursus terlebih dahulu melalui interkasi tidak bersemuka. Situasi ini sememangnya memberi sedikit kesukaran dan kurang pemahaman khususnya bagi mereka yang tiada atau kurang pengalaman mengajar program PPKI.

Peranan komuniti lain yang menunjukkan min pada tahap tinggi adalah bilangan dan kepakaran pensyarah serta kepimpinan penyelarasa PITO. Min yang tinggi ini adalah kerana program PITO yang dilaksanakan tidak melibatkan pertembungan dengan Kursus-kursus Dalam Cuti Pendidikan Khas yang lain. Pensyarah yang terlibat juga mempunyai kelayakan

akademik sekurang-kurangnya Ijazah Sarjana Pendidikan Khas dengan pengalaman mengajar di IPG Kampus Ilmu Khas melebihi 2 tahun.

Proses

Komponen proses dalam konteks kajian ini merujuk kepada tahap persetujuan peserta kursus terhadap struktur dan pelaksanaan program PITO. Bagi tujuan itu, soal selidik dengan skala likerta 5 mata (1- sangat tidak setuju, 2- tidak setuju, 3- agak setuju, 4- setuju, dan 5- sangat setuju) digunakan sebagai instrumen.

Jadual 4

Penilaian Struktur dan Pelaksanaan Program

Item	N	Minimum	Maksimum	Min
1. Kesukaran program	22	1	5	3.23
2. Kesesuaian kursus	22	2	5	4.09
3. Jumlah jam interaksi	22	1	5	3.23
4. Penglibatan latihan amali	22	1	5	3.64
5. Matlamat program	22	3	5	3.86
6. Input pengetahuan	22	3	5	4.41
7. Bimbingan tugas	22	2	5	3.91
8. Kaedah pentaksiran	22	1	5	1.95
9. Interaksi bersemuka yang panjang	22	1	5	2.64
10. Tempoh latihan amali	22	1	5	3.68
11. Isi kandungan kursus	22	3	5	4.50
12. Peluang melahirkan idea kreatif dan kritis	22	3	5	4.27
13. Keseimbangan masa teoritikal dan praktikal	22	1	5	3.18

Dapatan kajian menunjukkan skor min struktur dan pelaksanaan program pada tahap sederhana ke atas iaitu melebihi min 3.00 kecuali kaedah pentaksiran (min 1.95). Hasil temu bual mendapati peserta kajian tidak bersetuju dengan kaedah pentaksiran secara UAK. Menurut mereka, UAK telah menyebabkan mereka mengalami tekanan sepanjang mengikuti program PITO. Kesukaran program (min 3.23), jumlah jam interaksi (min 3.23), keseimbangan masa teoritikal dan praktikal (3.18) dan interaksi bersemuka yang panjang (2.64) merupakan penilaian pada tahap sederhana. Interaksi bersemuka yang panjang dilihat sangat signifikan penilaian peserta terhadap jadual waktu. Ini menunjukkan pelaksanaan PITO selama 10 minggu interaksi bersemuka semasa cuti sekolah yang panjang perlu diteliti semula.

Produk

Komponen Produk dalam konteks kajian ini merujuk kepada tahap keyakinan peserta kursus terhadap pengetahuan dan kemahiran yang telah diperolehi. Bagi tujuan itu, soal selidik dengan skala likerta 5 mata (1- sangat tidak setuju, 2- tidak setuju, 3- agak setuju, 4- setuju, dan 5- sangat setuju) digunakan sebagai instrumen.

Jadual 5

Keyakinan Terhadap Pengetahuan dan Kemahiran Pendidikan Khas (PK)

Item	N	Minimum	Maksimum	Min
1. Mengajar PPKI	22	3	5	4.14
2. Kompetensi dalam PK	22	2	5	4.09
3. Menganalisis isu PK	22	3	5	4.27
4. Kepelbagaian individu	22	3	5	4.50
5. Nilai-nilai murni meningkat	22	3	5	4.55
6. Berkongsi pengetahuan PK dengan rakan sekerja	22	3	5	4.32
7. Berkongsi pengetahuan PK dengan komuniti setempat	22	3	5	4.45
8. Bersedia pindah sekolah	22	2	5	4.00
9. Bantu program PPKI	22	2	5	4.14
10. Penglibatan dalam NGO	22	2	5	4.36

Dapatan kajian mengenai komponen produk sangat membanggakan kerana skor min keyakinan peserta kursus adalah pada tahap tinggi (melebihi min 4.00). Program PITO telah berjaya meningkatkan nilai-nilai murni peserta (min 4.55) seperti sabar, prihatin, kreatif dan lain-lain yang mana adalah signifikan dengan Pendidikan Khas. Nilai-nilai murni itu berjaya ditingkatkan kerana mereka telah memahami dan menyedari wujudnya kepelbagaian individu dalam Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran (min 4.50).

Rumusan dan Cadangan

Kajian ini bertujuan meninjau tahap kepuasan peserta kursus terhadap pelaksanaan program PITO yang julung kali diperkenalkan oleh IPGM dalam bidang Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran. Penilaian merupakan satu proses yang digunakan untuk mengenal pasti nilai serta keberkesanan sesuatu program, produk, prosedur ataupun kurikulum (Norasmah, 2002). Oleh kerana kajian ini merupakan kajian rintis, maka dicadangkan agar kajian yang sama dapat dilakukan ke atas peserta kursus kohort seterusnya untuk melihat ketekalan dapatan dan penambahbaikan yang berterusan.

Secara keseluruhan, kajian ini mendapati bahawa program PITO berjaya mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Namun begitu, pemilihan kumpulan sasaran peserta kursus perlu dilaksanakan secara tepat mengikut ketetapan yang telah disyaratkan. Pemilihan peserta kursus iaitu sebanyak 73% dalam kalangan yang tiada atau kurang setahun pengalaman mengajar PPKI mungkin disebabkan oleh maklumat awal yang sepatutnya disampaikan kepada peserta mempunyai kelemahan menyebabkan peserta yang dipilih tidak menepati kehendak program. Penambahbaikan dari segi kumpulan sasaran perlu bagi tujuan meningkatkan profesionalisme guru-guru Pendidikan Khas sedia ada di Malaysia.

Komponen input memperlihatkan tahap kepuasan peserta kursus terhadap iklim program, kemudahan dan peranan komuniti. Peserta kursus menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi terhadap bilangan (min 4.45) dan kepakaran (min 4.45) pensyarah, kepimpinan penyelaras (min 4.00) serta kemudahan pusat sumber (min 3.50) tetapi tidak pada kemudahan kelas, asrama dan kafeteria. Dapatan ini memberi implikasi dari aspek penambahbaikan oleh pihak pengurusan IPG peringkat kampus itu sendiri. Secara teorinya, tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak institusi pengajian dapat dipenuhi apabila keperluan dan kehendak dipenuhi dengan sewajarnya. Kajian yang telah dijalankan juga turut menyokong iaitu tahap kepuasan atau ketidakpuasan seseorang pengguna mempunyai kaitan dengan penilaiannya tentang kualiti

sesuatu perkhidmatan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Oleh itu dalam era globalisasi ini, segala aspek yang sentiasa terdedah dengan penggunaan oleh individu haruslah mengikut peredaran masa dan mengikut kehendak spesifikasi masa kini.

PITO Pendidikan Khas Masalah Pembelajaran menggunakan kaedah pentaksiran berbentuk kerja kursus dan UAK. Aspek ini memperoleh penilaian yang paling rendah daripada peserta kursus sehingga menjadi satu beban dan tekanan kepada mereka. Bagi tujuan mengambil kira aspek kecerdasan emosi dan motivasi peserta kursus, kajian ini mencadangkan supaya tempoh pelaksanaan PITO diteliti semula seperti memanjangkan tempoh kursus dan kaedah pentaksiran UAK diringkaskan. Ini memberi implikasi daripada pihak pengurusan IPG peringkat agar satu perbincangan meja bulat dengan IPG Kampus yang melaksanakan program PITO Pendidikan Khas dapat diadakan bagi mengenal pasti masalah dan aspek yang boleh dibuat penambahbaikan.

Melalui kajian ini dikemukakan beberapa cadangan untuk meningkatkan pelaksanaan program PITO. Diantaranya ialah pihak IPGM perlu meneliti semula kaedah pentaksiran dan penyediaan bahan sokongan pembelajaran bagi membantu peserta kursus melaksanakan tugas melalui interaksi tidak bersemuka. Disamping itu, pihak IPGM juga perlu membuat analisis keperluan latihan untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh peserta kursus dan melakukan penilaian terhadap program yang dilaksanakan untuk memperbaiki dan memantapkan program PITO yang akan datang. Tidak ketinggalan, pihak pengurusan IPG Kampus juga perlu memberi sokongan dalam bentuk peralatan yang sesuai, kemudahan yang berkualiti serta sokongan moral.

Rujukan

- Abdul Hakim Bin Mohd Isa (1999). *Persepsi guru-guru sekolah menengah daerah sarlkei, sarawak terhadap latihan dalaman berasaskan sekolah*. Thesis Sarjana tidak diterbitkan. Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia. Universiti Malaysia Sarawak.
- IPGM. (2013). *Buku Panduan PITO*. Bahan tidak diterbitkan.
- Mohamed Najib Ghafar. (1999). *Penyelidikan pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Norasmah Othman. (2002). *Keberkesanan program keusahawanan remaja di sekolah menengah*. Thesis PhD tidak diterbitkan. Fakulti Pendidikan. Universiti Putra Malaysia. Serdang, Selangor, Malaysia.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A & Berry, L.L (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 (1), 12-40.
- Stufflebeam, D.L. (1971). The relevance of the CIPP evaluation model for educational accountability. *Journal of Research and Development in Education*, 5 (1), 19-25