



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**AMALAN PRINSIP-PRINSIP ORGANISASI BERKUALITI DI DUA BUAH
SEKOLAH MENENGAH HARIAN DI DAERAH HILIR PERAK**

**MUNIRAH BINTI ABD HAMID
2003M1001234**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**KERTAS PROJEK YANG DIKEMUKAKAN BAGI
MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEHI
IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN (PENGAJIAN PERNIAGAAN)**

**FAKULTI PERNIAGAAN & EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2006



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



PENGAKUAN

Saya mengaku karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.





PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t. dan Salam Sejahtera

Saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Ilahi yang maha pemurah lagi maha pengasih kerana dengan kurniaNya saya dapat menyempurnakan penyelidikan pendidikan ini.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia saya, **En Kamarul Bahari Yaakub** yang banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar kepada saya. Kesediaan beliau meluangkan masa serta kesabaran yang ditunjukkan beliau menjadi pendorong utama untuk saya terus berusaha bersungguh-sungguh menyiapkan projek penyelidikan ini. Teguran yang bernas serta idea-idea yang diutarakan beliau menjadi pedoman serta kemudi sepanjang saya menjalankan kajian ini.

Ucapan terima kasih saya juga ditujukan kepada pihak pentadbir dan guru-guru sekolah di mana kajian saya dijalankan yang telah memberi kerjasama sepenuhnya kepada saya sepanjang saya membuat kajian ini.

Akhir sekali ucapan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan ini juga saya tujukan khas kepada insan-insan yang memahami tugas ini terutamanya bapa dan ibu tercinta, En. Abd Hamid dan Pn Faridah, serta abang dan adik-adik saya, pihak pentadbir sekolah dan rakan-rakan saya yang banyak berkorban dan membantu saya dalam melengkapkan projek ini.

Akhir kata, sekalung doa untuk semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan projek ilmiah ini.

TERIMA KASIH



ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meninjau pandangan guru terhadap amalan Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti di sekolah. Prinsip-prinsip yang digunakan diambil dari 10 kriteria yang tersenarai di dalam Malcolm Baldrige National Quality Award for Education. Selain itu, kajian juga melihat perbandingan amalan di kedua-dua sekolah kajian. Kajian ini telah dijalankan di dua buah sekolah menengah dalam Daerah Hilir Perak, Perak. Sampel kajian adalah terdiri dari semua guru di kedua-dua sekolah kajian. Instrumen kajian yang digunakan adalah soal-selidik. Bahagian A mengandungi soalan-soalan berkaitan dengan maklumat am latar belakang responden dan Bahagian B pula bertanyakan tentang tahap kecemerlangan akademik sekolah dan amalan-amalan pengurusan sekolah. Beberapa jenis alat ujian telah digunakan antaranya Analisis frekuensi, Crosstabulation dan Ujian t. Analisis frekuensi diguna untuk menganalisa maklumat am dan Crosstabulation pula digunakan untuk mengkaji samada amalan-amalan yang dikaji dalam Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti ada diamalkan di sekolah kajian. Dapatan dari crosstabulation menunjukkan hampir kesemua responden mengatakan bahawa Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti ada diamalkan di sekolah mereka. Ini terbukti dengan hasil kajian yang menunjukkan aras jawapan berada di tahap yang tinggi iaitu dilaksanakan dan selalu dilaksanakan. Bagi ujian terhadap hipotesis nol (H1) iaitu hubungan antara prestasi akademik sekolah dengan lokasi, dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Ini menunjukkan bahawa lokasi memainkan peranan penting dalam mencapai prestasi akademik yang tinggi. Ujian t bagi hipotesis nol H2-H12 pula menunjukkan keputusan yang hampir sama iaitu semua hipotesis nol yang dibuat hendaklah diterima. Ini menunjukkan tiada perbezaan yang ketara dari segi amalan Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti di kedua-dua buah sekolah. Dapatan hasil kajian ini disokong dengan bahan literatur yang berkenaan.



ABSTRACT

This research was being carried out to observe on teachers' perspective on the Principles of a Quality Organization in schools. . These principles were taken from Malcolm Baldrige National Quality Awards for Education. Research was carried out in two schools in Hilir Perak's District. Besides, the research is also looking at the practices of these principles in both schools. The research sample consists of all teachers in both school and the instrument used was questionnaire. Few tests such as descriptive statistic, crosstabulation and t test were carried out. From the findings, it shows that all respondents gave the highest scores and this explained that they admitted that the Principles of a Quality Organization are being carried out in their school. Researcher used t-value to test the significance value for all the nol hypothesis made. For the first hypothesis (H1), the results was significant ($p < 0.01$) and the value shows that there is a positive relationship between academic achievement and school's location. For other hypothesis (H2-H12), results showed that most of the t-value are not significant. These mean that the nol hypothesis made are to be accepted. Findings are supported by the necessary literatures.



KANDUNGAN

Isi	Muka Surat
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI CARTA	xiv
LAMPIRAN	xv

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	4
	1.3 Pernyataan Masalah	8
	1.4 Objektif Kajian	10
	1.5 Hipotesis Kajian	11
	1.6 Kepentingan Kajian	12
	1.7 Batasan Kajian	13
	1.8 Definisi Istilah	14

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Pengenalan	17
2.2 Malcolm Baldrige National Quality Award for Education	19
2.3 Model Pertubuhan Pengurusan Berkualiti Eropah	32
2.4 AACME	40
2.5 AACSB	44
2.6 Aplikasi Model Baldrige	47

BAB III METODOLOGI

3.1 Pengenalan	51
3.2 Latar Belakang Kawasan Kajian	51
3.3 Rekabentuk Kajian	56
3.4 Instrumen Kajian	57
3.5 Kajian Rintis	63
3.6 Persampelan Kajian	64
3.7 Analisis Data	64

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	66
4.2 Analisis Diskriptif	
4.2.1 Latar Belakang Responden	67

4.3 Analisis Inferensi	75
4.3.1 Persepsi ke atas Tahap Kecemerlangan Akademik Sekolah	75
4.3.2 Persepsi Terhadap Amalan Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti	76
• Fokus Pelanggan	77
• Kepimpinan	80
• Penambahbaikan Berterusan	82
• Penglibatan Sepenuhnya	85
• Kualiti di Dalam Keputusan	88
• Pencegahan & Penyelesaian Masalah	91
• Pelan Strategi Kualiti	95
• Pengurusan Secara Fakta	98
• Perkembangan Perkongsian	101
• Tanggungjawab Komuniti	104
4.3.3 Pengujian Hipotesis (H1-H12)	107

BAB V RUMUSAN DAN PERBINCANGAN

5.1 Perbandingan Pencapaian Prestasi Akademik di kalangan guru-guru	117
5.2 Pengamalan Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti dalam Aspek-aspek Berikut di kalangan Guru di Bandar dan Luar Bandar	
• Kepuasan Pelanggan	118

• Kepimpinan	120
• Penambahbaikan Berterusan	122
• Pembabitan & Perkembangan Staf	124
• Kualiti di dalam Keputusan Pengoperasian	127
• Pencegahan & Penyelesaian Masalah	130
• Pelan Strategik Kualiti	133
• Pengurusan Secara Fakta	136
• Perkembangan Perkongsian	138
• Tanggungjawab Komuniti	140
• Pengamalan di kedua-dua buah Sekolah Kajian	143

6.1 Pengenalan	144
6.2 Kesimpulan Data Kajian	145
6.3 Implikasi dan Aplikasi Kajian	146
6.4 Ringkasan dan Cadangan	146

BIBLIOGRAFI	148
--------------------	-----

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
Jadual 3.1	Analisis Prestasi SPM Mengikut Sekolah Dari tahun 1998 hingga 2003 (5 tahun)	52
Jadual 3.2	Jadual Staff Akademik di kedua-dua buah Sekolah	55
Jadual 3.4	Item Soal-selidik mengikut Prinsip-prinsip	59
Jadual 3.5	Darjah Persetujuan Jawapan	61
Jadual 3.6	Skor Darjah Persetujuan Jawapan	62
Jadual 3.7	Jenis Analisa yang Dijalankan & Alat Ujian yang Digunakan	64
Jadual 4.3	Taburan Kekerapan & Peratusan Responden Mengikut Umur	69
Jadual 4.7	Taburan Kekerapan & Peratusan Responden Mengikut Kelulusan Akademik Tertinggi	73
Jadual 4.8	Taburan Kekerapan & Peratusan Responden Mengikut Kelulusan Ikhtisas Perguruan	74
Jadual 4.9	Persepsi ke atas Tahap Kecemerlangan Akademik Sekolah	76
Jadual 4.10	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Pelanggan Luar	77
Jadual 4.11	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Pelanggan Dalam	78
Jadual 4.12	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Ketetapan Dalam Tujuan	80
Jadual 4.13	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Kepentingan Kerjasama Kumpulan	81
Jadual 4.14	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Kemajuan Berterusan	82

Jadual 4.15	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Kehendak Pelanggan	84
Jadual 4.16	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Kepercayaan Dan Rasa Hormat	85
Jadual 4.17	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Penyediaan Latihan	87
Jadual 4.18	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Kualiti Kerja dan Keputusan	88
Jadual 4.19	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Faktor Fokus Terhadap Pelanggan	90
Jadual 4.20	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Memperbaiki Proses	91
Jadual 4.21	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Peralatan dan Teknik	93
Jadual 4.22	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Perkongsian Kepercayaan dan Nilai Murni	95
Jadual 4.23	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Misi dan Visi	96
Jadual 4.24	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Pengukuran	98
Jadual 4.25	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan Data	99
Jadual 4.26	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Penglibatan Semua Pihak	101
Jadual 4.27	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Membuat Keputusan	102
Jadual 4.28	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Perancangan Strategik	104
Jadual 4.29	Jadual Tahap Persetujuan Responden Terhadap Nilai Projek Dan Perkhidmatan	105
Jadual 4.30	Jadual Tahap Kecemerlangan Prestasi * Lokasi Sekolah	107

Jadual 4.31	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Kepuasan Pelanggan	108
Jadual 4.32	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Kepimpinan	109
Jadual 4.33	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Penambahbaikan Berterusan	110
Jadual 4.34	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Pembabitan Dan Perkembangan Staff	111
Jadual 4.35	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Keputusan Pengoperasian	111
Jadual 4.36	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Penyelesaian Masalah	112
Jadual 4.37	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Pelan Strategik	113
Jadual 4.38	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Pengurusan Secara Fakta	114
Jadual 4.39	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Perkembangan Perkongsian	115
Jadual 4.40	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip Tanggungjawab Komuniti	115
Jadual 4.41	Keputusan Ujian t dalam Pengalaman Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti	116

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
Rajah 2.1	Malcolm Baldrige National Quality Award for Education	19
Rajah 2.2	Model Pertubuhan Pengurusan Berkualiti Eropah	32
Rajah 2.3	Elemen-elemen Asal Penilaian ACCME tahun 1998	40
Rajah 2.4	Model Kosep Kriteria ACCME	41
Rajah 3.3	Kerangka Kajian	57

SENARAI CARTA

Carta		Muka Surat
Carta 4.1	Taburan Peratusan Responden Mengikut Lokasi	67
Carta 4.2	Taburan Kekerapan & Peratusan Responden Mengikut Jantina	68
Carta 4.4	Taburan Kekerapan & Peratusan Responden Mengikut Bangsa	70
Carta 4.5	Taburan Peratusan Tempoh Perkhidmatan Mengikut Tahun	71
Carta 4.6	Taburan Peratusan Pengalaman Mengajar Mengikut Tahun	72



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

xv

LAMPIRAN

- A Soal Selidik**
- B Output SPSS**
- C Analisa SPM Peringkat Daerah Hilir Perak**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Sekolah adalah sebuah institusi yang merupakan organisasi formal dengan matlamat khususnya mendidik dan menyediakan kanak-kanak dan remaja untuk menghadapi alam dewasa dan menjadi warganegara yang berguna. Pendidikan yang diberi melalui pengajaran formal di sekolah ialah penyampaian pengetahuan dengan mementingkan perkembangan murid secara keseluruhannya. Maka tidak hairanlah jika setiap kali ibu bapa mahu mendaftarkan anak-anak mereka ke sekolah samada di sekolah rendah, menengah atau institusi pengajian tinggi, apa yang terbayang di fikiran mereka atau yang menjadi pilihan mereka ialah sekolah-sekolah yang cemerlang. Ini disebabkan ibu bapa beranggapan jika anak mereka dihantar ke sekolah-sekolah cemerlang berkemungkinan

akan mendapat pendidikan yang baik dan akhirnya akan mendapat keputusan peperiksaan yang cemerlang. Oleh itu ibu bapa yang prihatin terhadap pendidikan akan berlumba-lumba untuk memasukkan anak-anak mereka di sekolah-sekolah rendah dan menengah pilihan yang terbaik dan terkenal dengan pencapaian akademik yang cemerlang.

Mengapa ini berlaku? Pertama disebabkan masyarakat meletakkan nilai yang tinggi terhadap kecemerlangan di dalam pencapaian akademik. Kebanyakan ibu bapa inginkan anak-anak mereka berjaya di dalam pelajaran kerana dengan mendapat keputusan peperiksaan yang baik akan memudahkan dan berpeluang untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat universiti. Kedua, dengan kepesatan pembangunan perindustrian, perdagangan dan pertanian, negara ini memerlukan tenaga kerja mahir dan professional yang ramai bagi memenuhi permintaan sektor-sektor tertentu. Oleh itu mengikut Hussein Mahmood (1993:2) menjelaskan bahawa pelajar cemerlang dalam bidang akademik khususnya mempunyai peluang baik untuk memperolehi pendidikan tinggi. Dengan memperolehi pendidikan tinggi, seseorang itu boleh mendapat “mobility social” secara menegak kerana pada hakikatnya, kelulusan akademik mempunyai korelasi yang tinggi dengan pendapatan dan seterusnya taraf hidup. Jadi ibu bapa yang sedar akan kepentingan pendidikan anak-anak samada dari golongan berpendapatan rendah atau tinggi berlumba-lumba memasukkan anak-anak mereka di sekolah cemerlang atau sekolah berkesan.

Keberkesanan sesebuah sekolah lazimnya diukur dan dinilai dari segi kejayaan pencapaian sekolah dalam peperiksaan awam disamping dapat mewujudkan rasa kepuasan bekerja dikalangan kakitangan di dalam sesebuah sekolah. Pelbagai faktor telah dikaitkan dengan keberkesanan sekolah. Antaranya ialah kepimpinan pengetua/guru

besar yang teguh, iklim sekolah yang kondusif, penekanan terhadap pengajaran dan pembelajaran asas, harapan guru yang tinggi, kekerapan menjadikan penilaian, perkembangan staf, penglibatan ibu bapa dan lain-lain (Edmonds, 1979; Creemers & Scheerens, 1994)

Perubahan sistem pendidikan haruslah seiring dengan perubahan zaman. Reformasi dalam pendidikan merupakan satu usaha yang berterusan ke arah mencapai matlamat dan mengurus kepada penambahbaikan dalam amalan pendidikan berkualiti. Reformasi yang dinyatakan ini adalah bertujuan untuk membina warganegara yang bersatupadu, berdisiplin dan terlatih (Wan Mohd Zahid, 1993).

Menurut Abd Wahab (1995) pendidikan berkualiti didefinisikan sebagai sebarang pendidikan yang memuaskan keperluan dan harapan pengguna melalui proses penambahbaikan secara berterusan. Jika amalan pendidikan berkualiti kurang atau tidak diamalkan di sekolah. Maka kemungkinan matlamat wawasan pendidikan tidak akan tercapai.

Sistem pendidikan yang berkualiti akan memberi kepuasan kepada pelanggan secara berterusan (Abd Wahab, 1993). Maka kualiti menjadi agenda yang terpenting bagi sesebuah organisasi pendidikan dan aktiviti penambahbaikan kualiti pula merupakan satu tugas yang mencabar yang perlu dihadapi oleh semua pihak (Sallis, 1993).

Arus pembangunan hari ini mendesak kepada peningkatan kualiti dalam semua bidang perkhidmatan sosial. Fenomena ini sudah pasti akan meningkatkan lagi tuntutan sosial ke arah satu tahap kualiti perkhidmatan yang cemerlang dalam pendidikan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Institusi pendidikan amat penting bagi penerus, kesinambungan dan penentu ke arah mencapai tujuan sesebuah negara. Dengan kata lain, institusi pendidikan merupakan tulang belakang kepada hasrat negara untuk mencapai wawasan pembangunan. Bagi melaksanakan tanggungjawab ini, maka institusi pendidikan harus lebih mantap dan bersedia untuk menangani arus perubahan yang deras yang boleh menumbangkan Negara (Nik Aziz Nik Pa, 1996)

Pada dasarnya, dalam konteks ini, institusi pendidikan mestilah lebih bersedia ke arah pemantapan, melalui peningkatan dan keberkesanan organisasi. Adalah menjadi tanggungjawab pihak Kementerian Pendidikan Malaysia, Jabatan Pendidikan Negeri dan pentadbir institusi pendidikan untuk memastikan kejayaan institusi berkenaan dengan mengintegrasikan sumber manusia yang terdiri daripada kalangan guru dan kakitangan pentadbiran dan tenaga ekonominya secara optimum dan cekap.

Menyentuh tentang keberkesanan sesebuah organisasi, amalan yang dilaksanakan di dalam organisasi adalah amat penting untuk dilihat dan difahami. Bagi sesebuah sekolah, ianya dianggap berkesan dan berjaya sekiranya mencapai prestasi yang baik dalam akademik, iklim sekolah yang merangsangkan pengajaran dan pembelajaran, komitmen di kalangan guru, ibubapa dan seluruh masyarakat malahan termasuklah gaya kepimpinan pihak pengurusan sekolah. Amalan dan kejayaan sekolah berkait rapat dengan isu sekolah berkesan. Apabila berkata tentang amalan dalam pengurusan sekolah, kita tidak dapat lari dari mengaitkannya dengan sekolah berkesan.

Kajian pada tahun 70-an dan 80-an sekolah berkesan mengatakan bahawa sekolah mempunyai pengaruh terhadap pencapaian akademik pelajar (Brookorner, Beady, Flood,



Schweitzer & Wisenbanker 1979; Edmonds; 1979; Rutter, Maugham, Montimore & Ouston 1979; Weld 1971). Kajian awal keberkesanan sekolah yang dilakukan oleh Brookorer, Beady, Flood & Schweitzer 1979; Edmonds 1979 & Rutter, Maugham, Montimore & Ouston 1979 telah memberi perangsang kepada kajian mengenai program keberkesanan pendidikan dan mesej daripada kajian mereka ialah sesetengah sekolah adalah lebih berkesan daripada yang lain. Seterusnya kajian mereka membuktikan bahawa kesan sekolah mempunyai pengaruh kepada perkembangan akademik pelajar (Creemer & Schreens: 1994)

Misalnya kajian yang dibuat Rutter, et al ; 1979 yang melibatkan lebih 2,000 orang pelajar di Sekolah Menengah di England dan yang menggunakan data-data “longitudinal” berkenaan kehadiran, pencapaian dalam peperiksaan, tingkah laku di sekolah serta disiplin di dalam dan di luar sekolah, mendapati bahawa sekolah mempunyai kesan terhadap akademik pelajar.

Kajian-kajian sekolah berkesan yang amat popular dan masyur yang dapat membuktikan kesan sekolah terhadap pencapaian pelajar sekolah dilakukan oleh Rutter et al (1979) bertajuk “fifteen thousand floors” ke atas pelajar-pelajar sekolah menengah di England dan oleh Edmonds (1979) di Amerika Syarikat yang bertajuk “effective school for the urban poor”. Menurut Rutter et al (1979) faktor-faktor penentu sekolah berkesan boleh dikumpulkan di dalam (7) tajuk iaitu :

- 1) Sistem pengawalan pelajar – iaitu sekolah berkesan mengenakan ganjaran memuji, galakan dan penghargaan kepada pelajar-pelajarnya.
- 2) Persekitaran sekolah yang diberikan kepada pelajar adalah menggalakkan dan menyenangkan pelajar dan guru untuk pengajaran dan pembelajaran.



- 3) Penglibatan pelajar adalah digalakkan – pelajar dibenarkan memegang tanggungjawab di dalam perjalanan sekolah dan aktiviti pendidikan di bilik darjah atau di luar bilik darjah.
- 4) Perkembangan akademik pelajar yang menggalakkan iaitu sekolah berkesan memberi kerja rumah dan matlamat akademik yang terang dan jelas kepada pelajar.
- 5) Kelakuan guru – guru-guru di sekolah berkesan memberi modul kelakuan yang baik seperti menepati masa dan berkemahuan untuk menyelesaikan masalah peribadi pelajar pada bila-bila masa.
- 6) Pengurusan bilik darjah – ialah guru-guru di sekolah berkesan menyediakan rancangan pengajaran terlebih dahulu, memberi tumpuan keseluruhan kelas, dapat mengawal disiplin dengan baik dan memberi ganjaran kepada pelajar yang baik.
- 7) Struktur dan pengurusan sekolah yang baik – di mana sekolah mempunyai kepimpinan pengetua yang teguh dan mengambil pandangan dan guru-guru di dalam pengurusan (Rutter et al 1979)

Mengikut Mortimore 1991 sekolah berkesan adalah sekolah yang pelajarnya mencapai kemajuan yang lebih baik daripada apa yang diharapkan. Ini bermaksud, sekolah ialah sistem yang produktif melibatkan organisasi bermatlamat yang dijanakan oleh sumber-sumber tertentu tenaga manusia professional untuk memodifikasikan ‘bahan mentah’ dengan objek menghasilkan padat akhir yang telah diperbaiki (Thomcson, 1974:41). Oleh itu suatu sistem penyusunan yang berkesan harus disediakan oleh pihak

sekolah bagi memudahkan proses penilaian terhadap pentadbiran dan matlamat sehingga sebuah organisasi.

Wan Mohd Zahid (1995) telah menjadikan 11 ciri sekolah berkesan yang boleh menghasilkan kecemerlangan organisasi sekolah. Menurutnya pendidikan cemerlang adalah satu komuniti yang mengamalkan dan menjadi pendukung kepada budaya kerja seperti di bawah :.

- 1) Kepimpinan iltizam
- 2) Penyajian matlamat dan wawasan
- 3) Suasana pembelajaran yang unggul
- 4) Penumpuan kepada pengajaran dan pembelajaran
- 5) Pengajaran yang mempunyai hala tuju yang jelas
- 6) Penghargaan tinggi kepada pelajaran
- 7) Galakan yang positif
- 8) Pemantauan pelajar yang berkesan
- 9) Tanggungjawab
- 10) Sekolah dan rumah
- 11) Organisasi pembelajaran

Berpandukan ciri-ciri seperti yang dibentangkan di atas, ia telah menjadi asas serta garis panduan kepada pembentukan sekolah berkesan di Malaysia. Ia juga membawa maksud bahawa sekolah berkesan mempunyai imej yang tersendiri yang boleh dikenal pasti dari segi pengurusannya yang menjadi inti kepada kejayaannya. Sebagaimana menurut Greenwood & Gaunt (1994), sekolah bukanlah sebuah 'kilang',

tetapi ada ‘kos kualiti’ yang boleh dikenal pasti dalam ‘proses pengeluaran’, ‘mengeluarkan sisa-sisa terbuang dan mengerjakan semula’ sama seperti yang boleh dilihat di dalam kilang yang lama.

Berdasarkan ciri-ciri sekolah berkesan yang telah disenaraikan oleh pengkaji-pengkaji yang disebutkan diatas, dapatlah kita rumuskan bahawa sekolah memainkan peranan penting dalam membentuk seseorang pelajar mahupun dari segi sahsiah ataupun prestasi akademiknya. Sekolah yang mengamalkan ciri-ciri yang cemerlang akan menunjukkan prestasi akademik yang baik.

1.3 Pernyataan Masalah

Mat Noh (1996) dalam kajiannya mendapati bahawa terdapat hubungan antara iklim kualiti organisasi dengan prestasi akademik. Sekolah sebagai organisasi pendidikan berperanan sebagai “jentera” yang menjana manusia bagi menghasilkan pekerja berilmu pengetahuan. Institusi sekolah bertujuan untuk memberi penerangan dan pendidikan supaya manusia boleh menjadi anggota yang berpengetahuan, berkemahiran serta berfikiran rasional dan bijaksana (Ee, 1996). Sebagai sebuah organisasi yang penting, pengurusan sekolah haruslah dilaksanakan secara berkesan bagi mencapai matlamat di atas. Sehubungan itu, semua sekolah di negara ini haruslah bergerak dengan sistematik dan diuruskan dengan berkesan. Sekolah juga harus amalkan bersungguh-sungguh akan faktor-faktor pengurusan sekolah berkesan sebagaimana yang telah disarankan oleh pelbagai pihak. Kebanyakan sekolah tentunya mempunyai semua atau sebahagian

daripada faktor-faktor sekolah berkesan sebagaimana yang disarankan oleh pengkaji-pengkaji sekolah berkesan.

Namun begitu, yang menjadi persoalannya ialah adakah kesemua faktor yang diamalkan ini mempunyai atau berpadanan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam “The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education”. Kualiti adalah satu isu penting dalam pendidikan hari ini. Pendidik pada masa kini telah diminta untuk mencari alternatif baru agar kualiti pendidikan dapat ditingkatkan dalam memastikan agar pelajar-pelajar dapat memenuhi peluang pekerjaan pada masa hadapan dan juga kehendak pendidikan itu sendiri. Ini selaras dengan falsafah pendidikan negara yang ingin melahirkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani.

Pada dasarnya kebanyakan sekolah telah mengamalkan kualiti samada secara langsung atau tidak langsung. Cuma tidak semua aspek yang diamalkan mementingkan penekanan kualiti. Keberkesanan sekolah sudah semestinya boleh diukur dengan satu piawaian untuk menentukan tahap kualiti yang diamalkan. Di dalam “The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education” telah disenaraikan beberapa prinsip agar menyenangkan pendidik untuk menilai sekolah mereka. Penilaian-penilaian yang dilakukan merangkumi beberapa isu dalaman sekolah, isu pengurusan dan aspek perhubungan antara sekolah dengan persekitarannya. Kajian yang akan dilakukan melihat kepada isu-isu seperti pemfokusan pihak sekolah terhadap pelanggannya iaitu guru dan pelajar dan kepuasan mereka, melihat ciri kepimpinan di dalam sekolah, penambahbaikan yang dilakukan oleh pihak sekolah, penglibatan staf dan perkembangan mereka, kualiti di dalam keputusan yang dibuat, pencegahan dan penyelesaian masalah oleh pihak sekolah,

pelan-pelan strategik yang dirancang, pengurusan secara fakta oleh pihak sekolah, perkembangan perkongsian dan juga tanggungjawab komuniti oleh pihak sekolah.

Kesimpulannya, masalah kajian ini ialah untuk melihat amalan-amalan yang dilaksanakan di sekolah-sekolah kajian dengan menggunakan model Prinsip-prinsip Organisasi Berkualiti yang telah ditetapkan dalam “The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education”.

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk melihat pandangan guru-guru terhadap amalan-amalan pengurusan sekolah di sekolah kajian berdasarkan prinsip-prinsip organisasi berkualiti .

Secara khususnya, objektif kajian ini bertujuan untuk :

1. Mengkaji pandangan guru-guru di sekolah-sekolah kajian terhadap amalan ciri-ciri pengurusan sekolah berdasarkan prinsip-prinsip organisasi berkualiti
2. Meninjau sejauh manakah sekolah-sekolah kajian mengamalkan faktor-faktor berdasarkan prinsip-prinsip organisasi berkualiti
3. Perbandingan antara pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti di dua buah sekolah di daerah Hilir Perak dan mengenal pasti aspek-aspek yang menjadi kekuatan dan kekurangan

1.5 Hipotesis Kajian

Sesuai hipotesis itu diuji berasaskan fenomena yang dilihat dengan membuat andaian bahawa fenomena tersebut berkait rapat dengan perubahan-perubahan atau fenomena yang lain. Oleh itu, berdasarkan tujuan kajian yang dinyatakan, 12 hipotesis nol telah dibina untuk diuji.

1. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap perbandingan pencapaian prestasi akademik di sekolah kajian di kalangan guru.
2. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek kepuasan pelanggan di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
3. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek kepimpinan di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
4. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek penambahbaikan berterusan di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
5. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek pembabitan dan perkembangan staf di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
6. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek kualiti di dalam keputusan pengoperasian di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar

7. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek pencegahan dan penyelesaian masalah di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
8. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek pelan strategi kualiti di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
9. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek pengurusan secara fakta di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
10. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek perkembangan perkongsian di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
11. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam aspek tanggungjawab komuniti di kalangan guru di sekolah bandar dan luar bandar
12. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti di antara kedua-dua sekolah kajian.

1.6 Kepentingan Kajian

Hasil dari kajian ini dapat menjelaskan mengenai pengamalan prinsip-prinsip organisasi berkualiti dalam sistem pengurusan sekolah yang sedia ada. Kajian ini dapat membantu

pendidik untuk mengenalpasti amalan-amalan terbaik dalam mencari alternatif untuk sistem pendidikan yang lebih berkualiti.

Selain itu, kajian ini juga boleh digunakan oleh pendidik di sekolah-sekolah lain bagi memastikan bahawa kualiti diamalkan dalam sistem pengurusan sekolah dan ia juga boleh digunakan untuk menguji samada amalan-amalan yang dilaksanakan di sekolah adalah selaras dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam “The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education”.

Bagi pihak pentadbir sekolah, kajian ini dapat dijadikan sebagai panduan asas dalam memastikan bahawa amalan kualiti dilaksanakan di dalam pengurusan sekolah. Selain itu, kajian ini juga dapat membantu pihak Jabatan Pendidikan Negeri dan Daerah untuk menilai amalan-amalan yang dilaksanakan di sekolah-sekolah samada ianya menepati ciri-ciri kualiti yang telah ditetapkan. Kepada pihak ibubapa, ianya dapat membantu mereka dalam menilai sesebuah sekolah dan seterusnya menjadi garis panduan dalam memilih sekolah yang terbaik bagi memastikan pendidikan yang cemerlang untuk anak-anak mereka.

1.7 Batasan Kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah tertumpu kepada guru-guru yang mengajar di sekolah sampel iaitu SMK Convent (sekolah bandar) dan SMK Sungai Manik (sekolah luar bandar) sahaja. Maklumat hanya diperolehi dari kesemua guru yang mengajar di sekolah-sekolah tersebut. Segala dapatan daripada kajian hanya boleh menggambarkan pengalaman dan pendapat guru-guru di sekolah kajian. Setiap sekolah mempunyai ciri-ciri dan cara

yang berbeza untuk mencapai kejayaan. Maka dapatan dari kajian tidak dapat menggambarkan atau mewakili dapatan dari sekolah-sekolah yang lain jika kajian yang sama dijalankan. Tambahan pula, kajian ini hanya menggunakan soal-selidik. Oleh itu, dapatan kajian bergantung kepada keupayaan responden menyatakan pandangan dan hanya ingatan mereka tentang sesuatu faktor yang dikaji.

Selain itu, pengkaji mendapati bahawa kajian seumpama ini tidak pernah lagi dijalankan di Malaysia. Anugerah “The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education” ini masih baru diperkenalkan iaitu pada tahun 1995 di Amerika Syarikat. Untuk mendapatkan bahan, pengkaji menggunakan kajian tentang sekolah berkesan sebagai salah satu bahan rujukan yang penting di dalam penghasilan kertas projek ini.

1.8 Definisi Istilah

1.8.1 Malcolm Baldrige National Award

Pada asalnya anugerah ini diberikan kepada syarikat-syarikat di Amerika Syarikat yang telah berjaya di dalam pengurusan kualiti (The Malcolm Baldrige National Quality Award). Tetapi ianya telah diubahsuai semula oleh kerajaan Amerika Syarikat agar ianya juga meliputi sistem pendidikan. Pada tahun 1995 anugerah (The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education) ini telah dibuka untuk penyertaan.

1.8.2 Prinsip-Prinsip Organisasi Berkualiti

Ia sebenarnya adalah amalan-amalan yang terdapat dalam “The Malcolm Baldrige National Quality Award for Education” iaitu sebanyak 10 kriteria. Pengkaji mengantikannya sebagai prinsip-prinsip dalam organisasi untuk memudahkan cara penulisan.

1.8.3 Guru-guru

Dimaksudkan sebagai pendidik atau pengajar yang bertanggungjawab untuk membawa perubahan terhadap perkembangan personaliti, mental dan fizikal murid-murid. Guru-guru ini adalah terlatih dalam bidang pendidikan dan dilantik oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan. Guru-guru yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah terdiri daripada guru-guru siswazah dan bukan siswazah

1.8.4 Pengetua

Adalah seorang pentadbir yang telah dilantik oleh Bahagian Penjawatan, Kementerian Pendidikan Malaysia dan Suruhanjaya Perkhidmatan Awam untuk mentadbir sekolah termasuklah guru-guru, kakitangan bukan guru dan pelajar-pelajar. Pengetua mempunyai kedudukan yang tinggi dalam organisasi sekolah. Beliau juga bertanggungjawab untuk memastikan proses pengajaran dan pembelajaran berjalan lancar.

1.8.5 Amalan

Menurut Kamus Dewan Bahasa, amalan ialah perbuatan yang biasa dilakukan.

1.8.6 Kualiti

Menurut Ahmad Sarji (1990) kualiti hendaklah dikaitkan dengan keluaran dan perkhidmatan yang dapat memuaskan hati orang ramai yang menjadi pelanggan kepada agensi-agensi kerajaan. Oakland (1989) pula mendefinisikan kualiti sebagai memenuhi keperluan. Kualiti sering dikaitkan dengan kecemerlangan. Kualiti sesuai untuk tujuan penggunaan. Ini bermakna keseluruhan sifat dan ciri sesuatu pengeluaran dan perkhidmatan yang mempengaruhi keupayaan untuk memuaskan kehendak pelanggan dapat dimanfaatkan (Juran, 1989).

1.8.7 Organisasi

Organisasi yang dimaksudkan adalah sekolah-sekolah dimana pengkaji membuat kajian. Wan Azmi (1994) menyatakan bahawa organisasi memberi makna struktur dan susunan. Oleh itu ia dikelolakan dengan rapi dan tersusun dengan baik, teratur dan sempurna agar seseorang itu dapat berhubung dan bertindak sesama mereka.

1.8.8 Pelanggan

Menurut Kamus Dewan Bahasa, pelanggan ialah pembeli yang tetap. Bagi konteks kajian, pelanggan yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah pelajar, ibu bapa dan masyarakat.