

KESAN PENGIKTIRAFAN MS ISO 9002 TERHADAP PSIKOLOGI DAN SITUASI KERJA GURU-GURUDAN KAKITANGAN SEKOLAH: SATU TINJAUAN

Yahya Buntat

Rozali Omar

Syed Mohamad Shafeq Syed Mansor

Fakulti Pendidikan

Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak

Kajian ini dijalankan di sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis. Tujuan kajian adalah untuk mengetahui sejauhmana pengiktirafan MS ISO 9002 memberi kesan dari segi psikologi dan situasi kerja yang meliputi kualiti kerja, aspek pengurusan masa dan juga pelaksanaan tugas-tugas di sekolah kepada guru-guru dan kakitangan sekolah tersebut. Kajian dijalankan menggunakan soal selidik berskala likert. Kajian ini melibatkan seramai 90 orang responden yang terdiri daripada guru-guru dan kakitangan sekolah. Data-data yang diperolehi dianalisis menggunakan statistik SPSS for Window 10.0. Kajian mendapati lebih separuh daripada guru-guru dan kakitangan sekolah ini mengalami tekanan psikologi terhadap kerja mereka, menghasilkan kualiti kerja yang baik, dan juga dapat mengamalkan pengurusan masa dengan bijak. Sesungguhnya dengan pengiktirafan MS ISO 9002 tersebut suasana iklim sekolah ini lebih terkawal dan teratur dan dapat meningkatkan pretasi serta kecemerlangan sekolah ini.

Pengenalan

Kementerian Pendidikan telah menyahut saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri Malaysia Datok Seri Dr.Mahathir Mohamad dan pihak kerajaan Malaysia untuk mencapai pengiktirafan persijilan MS ISO 9000 menjelang tahun 2000. Untuk menjayakan hasrat ini, Yang Berhormat Menteri Pendidikan Malaysia Datok Seri Najib Tun Abd.Razak, telah mengadakan pelancaran MS ISO 9000 peringkat Kementerian Pendidikan pada 19 November, 1996 di Kangar Perlis. Pelancaran tersebut dilaksanakan di Negeri Perlis adalah kerana negeri ini telah dipilih untuk menjadi perintis dalam pelaksanaan Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Persijilan MS ISO 9000 dalam bidang pendidikan.

TQM ialah satu proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi. Proses ini bertujuan membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang. TQM dalam pendidikan adalah bertujuan untuk meningkatkan kualiti pendidikan yang menyeluruh dalam menangani isu, matlamat dan kepentingan pendidikan selaras dengan Falsafah Pendidikan Negara untuk melahirkan generasi muda yang seimbang dari segi jasmani, rohani dan intelek. TQM yang diperkenalkan kepada pengurusan pendidikan adalah satu pendekatan untuk memperbaiki dan meningkatkan

lagi kecekapan pengurusan pendidikan di semua peringkat, meliputi Kementerian Pendidikan, Jabatan Pendidikan Negeri, sekolah dan bilik darjah.

Mengikut Ian Dave (1996), MS ISO 9000 adalah merupakan pengkhususan standard menilai sesuatu barangan atau perkhidmatan oleh sesebuah organisasi. Dalam Kementerian Pendidikan, Sekolah Rendah Kebangsaan Seri Indera, dan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis merupakan dua buah sekolah pelopor dalam melaksanakan MS ISO 9000, dimana sekolah-sekolah ini telah menerima tawaran Kementerian Pendidikan untuk menjadi sekolah melaksanakan Sistem Kualiti MS ISO 9002, dan telah dianugerahkan MS ISO 9002 daripada Menteri Pendidikan pada tahun 1996. Justeru itu usaha-usaha awal menuju ke matlamat yang telah ditentukan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri itu telah mula dilaksanakan sejak 11 Julai, 1996 lagi.

MS ISO 9002 mempunyai kaedah peningkatan kecemerlangan dan berterusan. Perkara ini berlaku kerana MS ISO 9002 mewujudkan cara bekerja yang konsisten berasaskan kepada dasar dan prosedur kerja yang didokumenkan. Sistem ini mementingkan penyimpanan rekod sebagai bukti tindakan. Prinsip utama dalam MS ISO 9002 ialah; dokumenkan apa yang hendak dibuat dan buat ikut dokumen dan buktikan.

MS ISO 9002 mengutamakan penambah-baikkan dan berterusan. Dokumen yang dibuat perlu disemak dari semasa ke semasa dan sebarang kekurangan hendaklah dibuat penambahbaikan. Langkah ini akan menjamin kecemerlangan yang dijalankan sentiasa menuju kearah yang lebih baik.

Objektif Kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti kesan-kesan pengiktirafan MS ISO 9002 terhadap guru-guru dan kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis.

Persoalan Kajian

1. Adakah guru-guru dan kakitangan sekolah menengah kebangsaan Derma, Kangar Perlis, mengalami tekanan psikologi setelah mendapat pengiktirafan MS ISO 9002.
2. Adakah kualiti kerja guru-guru, dan kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, bertambah baik setelah mendapat pengiktirafan MS ISO 9002.
3. Adakah guru-guru dan kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, mengamalkan pengurusan masa dengan baik setelah mendapat pengiktirafan MS ISO 9002.
4. Adakah guru-guru dan kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, mempunyai kesanggupan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan oleh pihak pengurusan setelah mendapat pengiktirafan MS ISO 9002.

Kaedah Kajian

Kajian ini adalah merupakan satu kajian tinjauan deskriptif. Sampel kajian terdiri daripada 120 guru-guru serta kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kngar Perlis. Instrumen kajian menggunakan soal selidik yang dibahagiakan kepada dua bahagian. Bahagian 'A' soalan berkaitan dengan maklumat guru dan kakitangan sekolah.

Manakala bahagian ‘B’ pula soalan-soalan bagi mendapatkan maklumat berkaitan dengan kesan daripada pengiktirafan MS ISO 9002. Item-item soalan kajian pada bahagian ini dikumpulkan mengikut 4 persoalan kajian utama seperti berikut:

- a) Keadaan psikologi - mengandungi 5 item
- b) Kualiti kerja - mengandungi 7 item
- c) Pengurusan masa - mengandungi 5 item
- d) Perlaksanaan tugas - mengandungi 7 item

Item-item soalan kajian diukur menggunakan skala likert lima mata seperti berikut; 1=Sangat Tidak Setuju; 2=Tidak Setuju; 3=Tidak Pasti; 4=Setuju; dan 5=Sangat Tidak Setuju. Data-data yang diperolehi diproses menggunakan perisian *SPSS 10.0 for window*, dan dianalisis menggunakan statistik kekerapan, peratusan dan min.

Keputusan Kajian

Jadual 1: Latar Belakang Responden

Maklumat Latar Belakang		Bil	Peratus
1. Jantina	Lelaki	43	47.8%
	Perempuan	47	52.2%
2. Umur	Bawah 30 tahun	05	5.6%
	30 hingga 40 tahun	48	53.4%
	40 tahun ke atas	37	41.1%
3. Keturunan	Melayu	85	94.4%
	Cina	05	5.6%
	Lain-lain	-	-
4. Kelulusan akademik	Ijazah Sarjana	08	8.9%
	Ijazah Sarjana Muda	39	43.3%
	Diploma	15	16.7%
	STPM	01	1.1%
	SPM	22	24.4%
	Lain-lain	05	5.6%
5. Bidang pekerjaan	Guru	68	75.6%
	Bukan guru	22	24.4%
6. Pengalaman bekerja	1 hingga 10 tahun	21	23.4%
	11 hingga 30 tahun	43	47.7%
	31 tahun ke atas	26	28.9%

Berdasarkan jadual 1 diatas kajian ini mendapati bahawa bilangan responden lelaki hampir sama banyak dimana 43 orang atau (47.8%) adalah responden lelaki, manakal responden perempuan seramai 47 orang atau (53.3%). Dari segi umur seramai 48 orang adalah responden yang berumur antara 30 hingga 40 tahun (53.3%). Umur 40 tahun keatas seramai 37 orang atau (41.1%). Responden berketurunan Melayu seramai 85 orang atau (94.4%), manakala 05 orang lagi adalah berketurunan Cina. Hampir separuh dari responden sekolah ini mempunyai kelulusan ijazah sarjana muda iaitu seramai 39 orang atau (43.3%), SPM seramai 22 orang atau (24.4%). Seterusnya

kelulusan diploma seramai 15 orang atau (16.7%), lain-lain kelulusan seramai 5 orang atau (5.6%), dan hanya seorang (1.1%) responden sahaja berkelulusan STPM. Seramai 68 orang atau (75.6%) responden adalah terdiri dari para guru, manakala 22 orang atau 24.4%) responden adalah kakitangan sekolah. Dari segi pengalaman bekerja seramai 43 orang atau (47.7%) responden adalah berpengalaman bekerja antara 11 hingga 30 tahun, 26 orang atau (28.9%) berpengalaman mengajar melebihi 40 tahun, manakala 21 orang atau (23.4%) responden mempunyai pengalaman dari 1 hingga 10 tahun.

Objektif 1: Adakah Guru-Guru dan Kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, Mengalami Tekanan Psikologi Setelah Mendapat Pengiktirafan MS ISO 9002.

Jadual 2: Taburan Peratus Dari Segi Tekanan Psikologi

No.Item	Item Soalan	Kekerapan dan Peratusan			Min
		S	TP	TS	
1	Sistem MS ISO 9002 memberikan saya rasa tidak selesa dan tertekan untuk melaksanakan tugas yang diberi	45 50.0%	5 5.6%	40 44.4%	3.00
2	Saya tidak menghadapi masalah untuk menyesuaikan diri diperingkat awal pelaksanaan sistem MS ISO 9002	14 15.6%	5 5.6%	71 78.8%	3.72
3	Penekanan MS ISO 9002 kepada sistem dokumentasi dan rekod, tidak mengong- kong saya dalam melaksanakan kerja	35 38.9%	6 6.7%	49 54.4	3.09
5	Saya sentiasa memikirkan tanggung-jawab dan tugas yang diberikan untuk kecemerlangan organisasi kerana sistem MS ISO 9002	79 87.7%	5 5.6%	6 6.7%	4.08
7	Penghargaan yang tinggi oleh pihak pengurusan untuk kejayaan sistem MS ISO 9002, tidak memberi tekanan kerja kepada saya	28 31.1%	9 10.1%	53 58.8%	3.17
Purata		59.6%	11.7%	28.7%	3.30

Dari jadual 2 diatas secara keseluruhan kajian ini mendapati guru-guru dan kakitangan sekolah ini mengalami gangguan emosi akibat pengiktirafan MS ISO 9002 terhadap sekolah mereka. Ini jelas dilihat dari dapatan kajian yang ditunjukkan dimana purata min=3.30 dengan purata sebanyak 59.6% responden bersetuju bahawa mereka

sedikit sebanyak mengalami gangguan emosi berbanding sebanyak 28.7% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 11.7% pula menyatakan mereka tidak pasti.

Objektif 2: Adakah kualiti kerja guru-guru, dan kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, bertambah baik setelah mendapat pengiktirafan MS ISO 9002

Jadual 3: Taburan Peratus Aspek Keadaan Kualiti Kerja

No.Item	Item Soalan	Kekerapan dan Peratusan			Min
		S	TP	TS	
9	Sistem MS ISO 9002 mampu membentuk budaya kerja yang berkualiti dalam diri saya	76 84.5%	12 13.3%	2 2.2%	4.55
10	Dokumentasi dan rekod dalam MS ISO 9002 membolehkan saya melaksanakan tugas dengan lebih sistematik	77 85.6%	11 12.2%	2 2.2%	4.12
11	Saya mendapati bahawa MS ISO 9002 Mampu membentuk budaya kerja berkualiti yang berterusan	77 85.6%	12 13.3%	1 1.1	4.14
14	Pihak pengurusan sentiasa memberi dorongan kepada saya untuk menjayakan sistem MS ISO 9002 di organisasi ini	79 87.8%	9 10.0%	2 2.2%	4.23
16	Dengan pengiktirafan MS ISO 9002, saya bekerja dengan penuh dedikasi bagi meningkatkan produktiviti organisasi saya	75 83.3%	15 16.7%	0 0%	4.00
17	Sistem MS ISO 9002 memberikan saya untuk menghasilkan sesuatu kerja yang berkualiti dalam setiap urusan	72 80.0%	14 15.6%	4 4.4%	4.44
18	Sistem MS ISO 9002 memberi galakan kepada saya mempamerkan hasil kerja yang baik untuk kepuasan pelanggan saya	79 87.8%	7 7.8%	4 4.4%	4.14
Purata		79.4%	15.1%	5.5%	4.10

Berdasarkan jadual 3 di atas kajian ini mendapati bahawa guru-guru dan kakitangan sekolah ini dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik dan berkualiti. Secara purata, kajian ini mendapati purata min=4.10 dimana sebanyak 79.4% dari purata keseluruhan responden menyetujui bahawa mereka telah dapat melaksanakan

tugas-tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan kepada mereka dengan baik dan berkualiti. Purata sebanyak 15.1% memberi kenyataan tidak pasti, manakala sebanyak 5.5% responden pula menyatakan mereka tidak setuju dengan keputusan tersebut.

Objektif 3: Adakah guru-guru dan kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, mengamalkan pengurusan masa dengan baik setelah mendapat pengiktirafan MS ISO 9002

Jadual 4: Taburan Peratus Aspek Pengurusan Masa

No.Item	Item Soalan	Kekerapan dan Peratusan			Min
		S	TP	TS	
19	MS ISO 9002 tidak mengambil masa yang lama untuk menghasilkan faedah kepada organisasi saya	18 21.1%	15 16.7%	57 62.2%	3.38
20	Saya tidak perlu mengambil masa di luar waktu kerja rasmi untuk melakukan tugas-tugas berkaitan dengan MS ISO 9002	4 4.4%	15 16.7%	71 78.9%	4.03
21	Dalam sistem MS ISO 9002, saya menggunakan masa dengan sebaik mungkin untuk menyiapkan kerja-kerja yang diberikan oleh pihak pengurusan	81 90%	7 7.8%	2 2.2%	4.14
22	Saya menggunakan waktu kerja rasmi bagi menyiapkan kerja-kerja berkaitan dengan sistem MS ISO 9002	61 71.1%	10 7.8%	19 21.1%	3.44
23	Sistem MS ISO 9002 tidak memberi peluang kepada saya membuang masa untuk kerja-kerja yang tidak berfaedah	64 71.1%	19 21.1%	10 7.8%	3.78
Purata		74.2%	14.7%	11.1%	3.75

Dari segi amalan pengurusan masa pula, kajian ini mendapati bahawa secara purata keseluruhan guru-guru dan kakitangan sekolah ini telah dapat mengamalkan pengurusan masa yang berkesan. Ini jelas kita lihat dari jadual 4 di atas dimana purata min=3.75 dengan sebanyak 74.2% dari purata keseluruhan guru-guru dan kaitangan sekolah ini bersetuju bahawa mereka dapat mengamalkan pengurusan masa dengan baik. Purata sebanyak 14.7% memberi pernyataan tidak pasti, manakala purata sebanyak 11.1% daripada keseluruhan responden pula menyatakan mereka tidak setuju dengan keputusan tersebut.

Objektif 4: Adakah Guru-Guru dan Kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis, Mempunyai Kesanggupan Untuk Melaksanakan Tugas-Tugas Yang D Amanahkan Oleh pihak Pengurusan Setelah Mendapat Pengiktirafan MS ISO 9002.

Jadual 5: Taburan Peratusan Kesanggupan Melaksanakan Tugas

No.Item	Item Soalan	Kekerapan dan Peratusan			Min
		S	TP	TS	
24	Saya tidak rasa keberatan untuk mengikuti sistem kerja berdasarkan MS ISO 9002 pada peringkat awal pelaksanaannya	16 17.8%	16 17.8%	58 54.4%	3.74
27	Saya menjalankan tugas-tugas rasmi berdasarkan apa yang terkandung dalam sistem MS ISO 9002	69 76.6%	16 17.8%	5 5.5%	3.94
28	Saya rasa sistem MS ISO 9002 banyak melibatkan kerja-kerja di luar tugas rasmi	64 71.1%	10 11.0%	16 18.9%	3.32
29	Sistem MS ISO 9002 memberikan saya satu pembaharuan dalam bidang kerja di organisasi ini.	74 82.3%	11 12.2%	5 5.5%	3.87
Purata		65.2%	16.5%	18.3%	3.45

Tahap kesanggupan guru-guru dan kakitangan sekolah ini menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan terhadap mereka juga amat menggalakan. Dari jadual 5 diatas didapati purata keseluruhan min=3.45 dengan purata sebanyak 65.2% responden atau menyatakan mereka sanggup melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka dengan penuh tanggungjawab. Purata 16.5% responden menyatakan tidak pasti, dan purata sebanyak 18.3 % lagi menyatakan mereka tidak setuju dengan keputusan tersebut.

Rumusan dan Cadangan

Pengiktirafan sistem MS ISO 9002 kepada Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar Perlis telah memberi beberapa kesan kepada guru-guru dan kakitangan nya. Tidak dapat dinafikan bahawa apabila sesuatu perkara baru diperkenalkan, maka

terdapat sedikit sebanyak masalah yang akan timbul. Pelaksanaan MS ISO 9002 di sekolah ini sedikit sebanyak telah memberikan tekanan kerja kepada kakitangan sekolah. Walaupun ia tidak begitu ketara, ianya menunjukkan bahawa terdapat golongan-golongan tertentu yang menerima beban kerja yang berlebihan. Lebih separuh daripada kakitangan sekolah ini mengalami tekanan psikologi terhadap tugas mereka.

Guru-guru dan kakitangan sekolah ini telah menjalankan tugas harian mereka berdasarkan apa yang terkandung dalam garis panduan sistem MS ISO 9002. Dalam sistem MS ISO 9002, segala panduan, tindakan dan peraturan kerja terdapat dalam dokumentasi dan rekod yang kemaskini. Kajian ini mendapati guru-guru dan kakitangan sekolah ini telah dapat menjalankan tugas harian mereka mengikut garis panduan yang terkandung dalam sistem MS ISO 9002 tersebut dan seterusnya dapat menghasilkan kerja yang berkualiti di dalam setiap urusan yang dilaksanakan dan dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan. Berkat usaha mereka yang gigih dan berkualiti serta pelaksanaan kerja yang berperaturan telah dapat membantu pihak sekolah mencapai dan mengekalkan kejayaan yang baik dalam peperiksaan Penilaian Menengah Rendah (PMR), selama tiga tahun berturut-turut iaitu tahun 1995, 1996, dan 1997. Begitu juga dalam peperiksaan SPM, pencapaian pangkat satu dengan agregat sepuluh dan ke bawah terus meningkat dari tahun 1995 hingga tahun 1997.

Pengurusan masa yang berkesan adalah perlu bagi memastikan sesuatu tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualiti, Kajian ini mendapati kakitangan sekolah ini sentiasa menjaga kepentingan masa sebaik mungkin dan dapat mengamalkan pengurusan masa dengan bijak. Kakitangan sekolah ini sentiasa menepati masa dalam menjalankan tugas-tugas harian mereka dan juga dapat memberikan tumpuan kepada tugas-tugas yang diamanahkan kepada mereka.

Sistem MS ISO 9002 ini telah dapat membantu guru-guru dan kakitangan sekolah ini membentuk satu sistem pelaksanaan kerja secara teratur dan mempunyai arah tuju yang jelas dan terancang. Kajian ini mendapati guru-guru dan kakitangan sekolah ini sentiasa menerima dan mematuhi sistem MS ISO 9002. Ini bermakna tidak keberatan untuk melaksanakan tanggungjawab yang diberikan kepada mereka. Ini jelas dilihat dari hasil usaha mereka yang gigih telah memberikan kecemerlangan kepada sekolah mereka dan seterusnya mengharumkan nama sekolah mereka di peringkat kebangsaan. Kajian ini mencadangkan:

- a) Pihak pentadbir atau pengurus haruslah dapat memastikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada guru-guru dan kakitangan mereka dengan adil dan sama rata. Ini dapat mengelakkan guru-guru dan kakitangan merasa beban dan tertekan akibat bebanan kerja yang tidak seimbang.
- b) Guru-guru dan kakitangan sekolah ini haruslah perlu memberikan sokongan yang padu kepada pihak pentadbir atau pengurus dalam melaksanakan tugas-tugas yang dipertanggungjawabkan bagi mengelakkan perasaan buruk sangka dan kekecewaan terhadap tugas yang diberikan.
- c) Guru-guru dan kakitangan sekolah ini haruslah dapat melaksanakan tugas secara berterusan dan bukan bermusim atau semata-mata kerana MS ISO 9002 bagi memastikan kecemerlangan sekolah ini dapat dikekalkan sepanjang masa.

Bibliografi

- Abdul Halim Ali (1998). "Buletin Kualiti, Bil: 9", Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Atan Long (1982). "Psikologi Pendidikan". Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka dan Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Hayhes, Marion E. (1989). "Make Every Minute Count, How To Manage Your Time Effectively". London. Crisp Publisher
- Jabatan Perdana Menteri, Malaysia (1996). "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam: Kuala Lumpur: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil: 2 Tahun 1996.
- Jabatan Perdana Menteri, Malaysia (1997). "Tambahan mengenai perlaksanaan MS ISO 9000 dan skim persijilan system kualiti oleh agensi kerajaan". Kuala Lumpur: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1997.
- Mak Soon Sang (1992) "Pendidikan Di Malaysia". Kuala Lumpur
- Muhammad Rais Abdul Karim (1996). "Cadangan Langkah-Langkah Perlaksanaan MS ISO 9000 di Agensi-Agensi Kerajaan". Jabatan Perdana Menteri. Unit Permodenan Pentadbiran Awam.
- Noraini Ahmad. (1998). "Pengurusan Masa". Berita Publishing Sdn.Bhd. Kuala Lumpur
- Rahim Abdullah (1996). "Asas Pengurusan". Utusan Publications and Distributor Sdn.Bhd. Kuala Lumpur.
- Siti Rohani Md Sharif (1991). " Pengaruh faktor sekolah ke atas tekanan guru". Disertasi M(ED), Universiti Teknologi Malaysia.
- Wan Azmi Ramli (1994). "Pengurusan Masakini". Edisi 2. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.