

**HUBUNGAN SISTEM PENGURUSAN SEKOLAH KUALITI (SPSK) DENGAN
KUALITI DAN PRODUKTIVITI GURU
DI SEKOLAH RENDAH RINTIS
DAERAH JOHOR BAHRU**

ABD RAHIM BIN ABDUL RAHMAN

**Laporan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan
(Pengurusan dan Pentadbiran)**

**Fakulti Pendidikan
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

Julai 2012

Dedikasi

*“ Dengan nama Allah Yang Amat Pemurah Lagi Amat Mengasihani.
Segala Pujian Atas Limpah Kurnia Allah S.W.T Tuhan Seluruh Alam.
Selawat dan salam ke atas junjungan Nabi Muhammad S.A.W ”*

*“Tiada jalan singkat untuk kita sampai ke sesuatu destinasi
yang sememangnya jauh. Perjalanan tetap melibatkan
langkah demi langkah dan tingkat demi tingkat”*

*Untuk ibu tersayang Hajah Azizah Selamat, Isteri tercinta, Rafeah
Salam, anak-anak yang dikasihi Farah Nabilah, Fakhrul Imran ,
Fakhrul Zikry dan sahabat-sahabatku serta ahli keluarga semua.
Kejayaan ini adalah azimat untuk kalian semua..*

PENGHARGAAN



Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan ke hadrat Ilahi, selawat dan salam kepada junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W. Penulis memanjatkan kesyukuran yang tidak terhingga kerana taufik dan inayah dari Allah S.A.W, penulis dapat menyiapkan laporan Projek Sarjana ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia penyelidikan, Dr Khadijah Binti Daud yang tanpa jemu menghulurkan bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar sepanjang proses menyiapkan projek penyelidikan sarjana ini.

Tidak ketinggalan juga kepada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan, Jabatan Pelajaran Johor, Pejabat Pelajaran Daerah dan rakan-rakan pentadbir Sekolah Rendah Rintis daerah Johor Bahru yang terlibat secara langsung dalam penyelidikan ini.

Penghargaan ini juga ditujukan khas buat ibu, isteri dan anak-anak yang tidak jemu-jemu memberikan dorongan, sokongan, perhatian dan mendoakan kejayaan ini. Buat sahabatku Fauzi, Izad, Hadiah, Intan, Adha, Razak dan Hamid jerit perih kita selama ini akhirnya berbaloi juga dan semoga Allah sentiasa merahmati dan memberkati kalian sepanjang masa. Amin.

Sekian, Wassalam.

ABSTRAK

Penyelidikan deskriptif ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dengan kualiti dan produktiviti guru. Seramai 56 orang pentadbir sekolah yang terdiri daripada Guru Besar, GPK Kurikulum, GPK HEM dan GPK Kokurikulum dari 14 buah sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru telah terlibat. Penyelidik telah menggunakan data dari Laporan Rumusan Verifikasi SPSK Tahun 2011 untuk melihat tahap amalan SPSK manakala tahap kualiti dan produktiviti guru pula adalah menggunakan borang soal selidik dari Rahmah (1997) sebagai instrumen kajian. Dapatan kajian rintis mendapati nilai kebolehpercayaan “alpha cronbach” adalah 0.966. Kesemua data telah dianalisis menggunakan SPSS versi 14.0 dengan analisis statistik deskriptif dan inferensi yang melibatkan korelasi sahaja. Tahap amalan SPSK menunjukkan ianya pada tahap yang sangat tinggi dengan aspek yang paling dominan ialah Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Panitia manakala tahap amalan kualiti dan produktiviti guru pula yang paling dominan ialah Personaliti, Pengetahuan, Kemahiran dan Kepimpinan. Analisis korelasi juga mengesahkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan SPSK dengan tahap kualiti dan produktiviti guru. Akhirnya beberapa cadangan telah dikemukakan untuk tindakan pihak yang berkenaan serta kajian pada masa hadapan.

ABSTRACT

This descriptive research aims to identify the relationship between Quality School Management System and teacher's productivity and quality. A total of 56 school administrators consisting of Headmasters and Senior Assistant Teachers from 14 pilot primary schools in the Johor Bahru were involved. Data from the 2011 Verification Summary Report were used to examine the level of Quality School Management System, while the survey instrument developed by Rahmah (1997) was used to identify teacher's level of productivity and quality. The finding of the pilot study indicated that the instrument's coefficient alpha is 0.966. Data from the survey were analysed using the Statistical Package of Social Sciences (SPSS) version 14.0, involving descriptive and inferential statistics of correlation only. Findings of the study show that the Quality School Management System is highly practised with five dominant aspects, which are Management of Timetable, Teaching and Learning, Student's Work Review, Examination and Subject Panel. Meanwhile, the most dominant aspects of teacher's productivity and quality are Personality, Knowledge, Leadership and Skills. The correlation analysis shows that there is no significant correlation between the level of Quality School Management System and teacher's productivity and quality. Finally, the study proposed several suggestions to relevant agencies or parties for further actions and for future research.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	HALAMAN PENGAKUAN	ii
	HALAMAN DEDIKASI	iii
	HALAMAN PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI LAMPIRAN	xv
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Penyataan Masalah	8
	1.4 Objektif Kajian	9
	1.5 Persoalan Kajian	10
	1.6 Hipotesis Kajian	11
	1.7 Rasional Kajian	13
	1.8 Skop Kajian	15
	1.9 Andaian Dan Batasan Kajian	15
	1.9.1 Negeri Dan Sekolah	15
	1.9.2 Item Kajian	16
	1.9.3 Faktor-Faktor Kualiti Dan Produktiviti Guru	16
	1.9.4 Dapatan Kajian	16
	1.9.5 Batasan Waktu	16

1.9.6	Batasan Kewangan	17
1.10	Definisi Istilah Dan Konsep	17
1.10.1	Kualiti	17
1.10.2	Produktiviti	18
1.10.3	Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)	18
1.10.4	Tahap Amalan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) Di Sekolah Rintis.	19
1.10.5	TQM Dan Pelaksanaan SPSK Di Sekolah Rintis.	20
1.10.6	Kualiti Dan Produktiviti Guru	21
1.11	Penutup	22

2

KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	23
2.2	Kualiti	24
2.2.1	Kualiti dan Total Quality Management (TQM)	24
2.2.2	Kualiti Guru	26
2.3	Produktiviti	28
2.4	Kualiti dan Produktiviti	31
2.5	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualiti dan Produktiviti Guru	32
2.6	Sistem Pengurusan Kualiti	32
2.6.1	MODEL ISO 9000: 2008	33
2.6.2	Sistem Kualiti dalam Perkhidmatan Awam	35
2.6.3	Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)	36
2.7	Kajian-kajian berkaitan Pelaksanaan Sistem Kualiti ISO 9000	36
2.8	Kesimpulan	39
2.9		

3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	40
3.2	Rekabentuk Kajian	41
3.3	Lokasi Kajian	44
3.4	Populasi dan Sampel Kajian	44
3.5	Instrumen Kajian	45
	3.5.1 Bahagian A : Latar Belakang Responden	46
	3.5.2 Bahagian B : Kualiti dan Produktiviti Guru	47
3.6	Kajian Rintis	52
	3.6.1 Kesahan Soal Selidik	54
	3.6.2 Kebolehpercayaan Soal Selidik	54
3.7	Prosedur Kajian	55
3.8	Analisis Data	58
	3.8.1 Statistik Deskriptif	59
	3.8.2 Statistik Inferensi	59
3.9	Rumusan	62
4	ANALISIS DATA	
4.1	Pengenalan	63
4.2	Profil Responden	64
	4.2.1 Jantina	65
	4.2.2 Jawatan	65
	4.2.3 Akademik	66
	4.2.4 Pengalaman	66
4.3	Analisis Persoalan Kajian	67
	4.3.1 Kajian deskriptif mengenalpasti tahap amalan SPSK iaitu Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Peperiksaan dan	

	Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid	67
4.3.2	Kajian deskriptif mengenalpasti tahap kualiti dan produktiviti guru iaitu Pengetahuan, Kemahiran, Kepimpinan dan Personaliti	68
4.3.3	Kajian korelasi dalam mengenalpasti hubungan antara amalan SPSK (Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid) dengan kualiti dan produktiviti guru (Pengetahuan, Kemahiran, Kepimpinan dan Personaliti)	69
4.4	Rumusan	80
5	RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	82
5.2	Rumusan Kajian	83
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	84
5.3.1	Tahap Amalan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)	84
5.3.2	Tahap Amalan Kualiti dan Produktiviti Guru di 14 buah sekolah rendah rintis	85
5.3.3	Hubungan Antara Amalan SPSK dengan Kualiti dan Produktiviti Guru di 14 buah sekolah rendah rintis	
5.4	Cadangan Kajian	90
5.4.1	Cadangan Kajian Penyelidik	90
5.4.2	Cadangan Kajian Lanjutan	91
5.5	Kesimpulan	92
	BIBLIOGRAFI	93
	LAMPIRAN	94

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL SURAT	TAJUK	MUKA
1.1	Tujuan Organisasi (Colvin Dan Kilmann) , 1989	22
2.1	Lima Kualiti Guru Yang Unggul	27
3.1	Taburan Sampel Kajian	45
3.2	Taburan Item Bahagian A	46
3.3	Taburan Item Bahagian B	47
3.4	Skala Likert	48
3.5	Nilai Kesahan Dan Kebolehpercayaan Bagi Soal Selidik Bahagian B	55
3.6	Kaedah Analisis Persoalan Kajian Dan Hipotesis Kajian	58
3.7	Perubahan Skala Likert Lima Mata Kepada Tiga Mata	60
3.8	Tahap Penilaian Berdasarkan Peratusan	61
3.9	Tahap Kekuatan Hubungan Dalam Kaedah Korelasi	61
4.1	Taburan Responden Mengikut Sekolah Rendah (Rintis) Daerah Johor Bahru	64

4.2	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	65
4.3	Taburan Responden Berdasarkan Jawatan	65
4.4	Taburan Responden Berdasarkan Akademik	66
4.5	Taburan Responden Berdasarkan Pengalaman	66
4.6	Taburan Responden Berdasarkan Tahap Amalan SPSK	67
4.7	Tahap Kualiti Dan Produktiviti Guru	68
4.8	Korelasi Di Antara Pengurusan Panitia Dengan Pengetahuan.	69
4.9	Korelasi Di Antara Pengurusan Jadual Waktu Dengan Pengetahuan.	70
4.10	Korelasi Di Antara Pengurusan Pembelajaran Dan Pengajaran Dengan Pengetahuan	70
4.11	Korelasi Di Antara Pengurusan Peperiksaan Dengan Pengetahuan.	71
4.12	Korelasi Di Antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid Dengan Pengetahuan.	72
4.13	Korelasi Di Antara Pengurusan Panitia Dengan Kemahiran.	72
4.14	Korelasi Di Antara Pengurusan Jadual Waktu Dengan Kemahiran	73

4.15	Korelasi Di Antara Pengurusan Pembelajaran Dan Pengajaran dengan Kemahiran	73
4.16	Korelasi Di Antara Pengurusan Peperiksaan Dengan Kemahiran	74
4.17	Korelasi Di Antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid Dengan Kemahiran	74
4.18	Korelasi Di Antara Pengurusan Panitia Dengan Kepimpinan.	75
4.19	Korelasi Di Antara Pengurusan Jadual Waktu Dengan Kepimpinan.	75
4.20	Korelasi Di Antara Pengurusan Pembelajaran Dan Pengajaran Dengan Kepimpinan.	76
4.21	Korelasi Di Antara Pengurusan Peperiksaan Dengan Kepimpinan.	77
4.22	Korelasi Di Antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid Dengan Kepimpinan.	77
4.23	Korelasi Di Antara Pengurusan Panitia Dengan Personaliti.	78
4.24	Korelasi Di Antara Pengurusan Jadual Waktu Dengan Personaliti.	78
4.25	Korelasi Di Antara Pengurusan Pembelajaran Dan Pengajaran Dengan Personaliti.	79
4.26	Korelasi Di Antara Pengurusan Peperiksaan Dengan Personaliti.	79
4.27	Korelasi Di Antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid Dengan Personaliti.	80

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Takrif Produktiviti (Leboeuf, 1982)	28
3.1	Kerangka Teoritikai Hubungkait Tahap Pelaksanaan SPSK Dengan Kualiti Dan Produktiviti Guru	43
3.2	Carta Aliran Prosedur Kajian	57
3.3	Pembahagian Min Kepada Tiga Tahap	60

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Soal Selidik	100
B	Surat Kebenaran EPRD	107
C	Surat Kebenaran Jabatan Pelajaran Johor	108
D	Nilai Alpha Cronbach Kajian Rintis	109
E	Nilai Analisis Data	110

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dewasa ini isu kualiti merupakan satu isu yang global. Tanpa kualiti, pasaran produk mahupun berkhidmatan tidak akan berkembang dengan jayanya. Perkhidmatan yang berkualiti menjadi ciri utama untuk sesuatu organisasi itu menjadi kompetitif dan berdaya saing. Kualiti mencerminkan kecemerlangan. Menurut Deming W.E (1986), kualiti mesti diukur melalui hubungan di antara tiga aspek iaitu produk atau perkhidmatan, pengguna dan penggunaan atau proses. Kualiti diukur dengan kos misalnya akibat daripada ketidakpatuhan maka berlaku kos yang ditanggung akibat perbuatan yang salah (Crosby,1979). Definisi kualiti dalam konteks perkhidmatan awam pula lebih kepada perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan. Ianya termasuklah memberikan maklumbalas yang cekap kepada kehendak pelanggan, memberikan perkhidmatan yang cepat dan mesra, kebolehpercayaan yang tinggi dan ketepatan fakta yang diberikan.

Standard membawa maksud keseragaman bagi mengeluarkan sesuatu produk atau perkhidmatan manakala standard kualiti pula membawa pengertian yang menjurus kepada tahap yang perlu dicapai oleh organisasi bagi tujuan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhannya, sistem standard kualiti merupakan cara mengendalikan kerja bagi mengeluarkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang tidak tertumpu kepada produk atau perkhidmatan tetapi lebih menitikberatkan kepada proses bagaimana produk atau perkhidmatan tersebut dikeluarkan.

Di Malaysia, Sistem Pengurusan Kualiti mula diperkenalkan secara rasmi di dalam pentadbiran awam pada 24 Jun 1990 dengan penerbitan buku Panduan Pengurusan dan Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Awam. Seterusnya beberapa panduan telah dikeluarkan seperti Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 “Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam “ , Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1997, “Panduan Tambahan Mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Pensijilan Sistem Kualiti Oleh Agensi Kerajaan dan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2002 “Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam” . Terkini , Surat Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Perkhidmatan Awam” oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) bertarikh 1 Januari 2010 telah diedarkan ke semua agensi awam di mana panduan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kefahaman agensi Sektor Awam mengenai keperluan-keperluan standard dan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan standard MS ISO 9001:2008. Standard SPK ini ialah standard ISO 9000 yang ditetapkan oleh International Organisation For Standardization (ISO) dan diterima pakai oleh Jabatan Standard Malaysia (MS).

Pendidikan berkualiti merupakan salah satu perkara penting dalam menentukan perkembangan kemajuan dan kemakmuran negara. Pendidikan yang berkualiti menjadi peneraju dalam membangunkan modal insan yang berpengetahuan, berkemahiran dan berkeperibadian mulia. Ini dapat dikukuhkan dengan sejarah telah membuktikan bahawa

dengan pendidikanlah ianya dapat membina tamadun sesebuah masyarakat. Oleh itu, kualiti pendidikan negara perlulah ditingkatkan secara menyeluruh dan berterusan supaya selaras dengan misi Kementerian Pelajaran Malaysia iaitu membangunkan satu sistem pendidikan bertaraf dunia. Ini terkandung di dalam Indeks Prestasi Utama atau *Key Performance Index* (KPI) satu teras Bidang Keberhasilan Utama Negara atau *National Key Result Area* (NKRA) iaitu meluaskan akses kepada pendidikan berkualiti dan berkemampuan.

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di bidang pendidikan pula telah bermula dengan Sekolah Kebangsaan Indera Kayangan, Kangar sebagai sekolah rendah pertama di Malaysia yang mendapat pengiktirafan persijilan ISO 9002 pada tahun 1996. Manakala bagi sekolah menengah pula, Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar, Perlis juga menjadi sekolah menengah kebangsaan pertama di Malaysia yang mendapat pengiktirafan ISO 9002 pada tahun yang sama (Berita Pengurusan & Kepimpinan, 1997)

1.2 Latar Belakang Masalah

Proses pendidikan adalah untuk mendedahkan serta menyampaikan pengetahuan dan kemahiran kepada pelajar dengan cara yang cekap dan berkesan. Menurut Brophy (1998), proses pembelajaran merupakan sesuatu yang menyeronokkan sekiranya kurikulum yang digubal dan guru yang melaksanakan aktiviti memenuhi kehendak dan minat pelajar. Sekiranya ini berlaku, guru dapat mencetuskan pencapaian murid kepada yang cemerlang dan membanggakan. Pencapaian kurikulum yang baik adalah dipengaruhi oleh pelbagai faktor yang kompleks. Antaranya adalah pendekatan pengajaran yang digunakan semasa proses pembelajaran dan pengajaran. Sekiranya seseorang pelajar berminat untuk belajar, pelajar itu pasti akan mempunyai kesungguhan yang tinggi terhadap pelajaran dan sebaliknya. Pendekatan pengajaran guru pasti akan memberikan kesan semasa proses pembelajaran dan pengajaran pelajar.

Ini ditambah pula oleh Atan Long (1982), menyatakan bahawa pendekatan pengajaran yang baik berkeupayaan untuk merangsang murid supaya menimbulkan minat mereka untuk melibatkan diri di dalam proses pembelajaran. Pendekatan pengajaran yang baik dan sesuai dapat menarik minat pelajar untuk terus belajar. Ini pasti akan dapat meningkatkan tahap pencapaian murid pada akhirnya. Menyedari betapa pentingnya pengurusan pembelajaran dan pengajaran serta impaknya terhadap murid, Jabatan Pelajaran Johor di bawah Sektor Jaminan Kualiti telah diberi mandat untuk merealisasikan impian Jabatan Pelajaran Johor iaitu “Johor Top 5” dan “Selangkah di Hadapan”. Justeru itu satu sistem pengurusan kualiti yang menjurus kepada pengurusan pengajaran dan pembelajaran yang lebih cekap, menyeluruh dan efisien telah dilancarkan. Sistem pengurusan kualiti ini dinamakan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK). Sistem pengurusan ini adalah berlandaskan sistem kualiti MS ISO 9001:2008 sebagaimana yang dilaksanakan oleh Bahagian Pengurusan Sekolah Harian, Jabatan Pelajaran Negeri dan Pejabat Pelajaran Daerah.

Tujuan sebenar sistem pengurusan sekolah kualiti ini diwujudkan adalah kerana selama ini tiada dokumen atau prosedur yang lengkap berkenaan pemantapan pembelajaran dan pengajaran. Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) ini telah dilancarkan oleh Pengarah Pelajaran Johor pada 28 April 2009 di Batu Pahat. Sebanyak 220 buah sekolah telah dijadikan sekolah rintis. Ia terdiri daripada 115 sekolah rendah dan 105 sekolah menengah yang meliputi 10 daerah di negeri Johor. Daerah Johor Bahru mempunyai 14 buah sekolah rintis bagi kategori sekolah rendah. Berikut adalah senarai sekolah rintis tersebut:

- a. SK Bandar Uda 2
- b. SK Tasek Utara
- c. SK (P) Sultan Ibrahim
- d. SK Perumahan Tampoi 2
- e. SK Skudai Batu 10
- f. SK Kompleks Uda
- g. SK Kampung Pasir

- h. SK Pengkalan Rinting
- i. SK Taman Universiti 1
- j. SK Majidi Baru
- k. SK Taman Suria
- l. SK Gelang Patah
- m. SK Taman Perling
- n. SK Seri Kenanga

Dasar kualiti SPSK adalah komited untuk menyediakan dan melaksanakan pembelajaran dan pengajaran yang berkualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan. Adalah menjadi komitmen pihak pengurusan dan semua anggota untuk memenuhi keperluan-keperluan SPSK dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan. Bagi memastikan tujuan ini, dasar kualiti dan objektifnya akan disemak semula semasa mesyuarat kajian semula pengurusan untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan.

Dasar kualiti ini disebar luas kepada seluruh sekolah yang mengamalkan SPSK melalui media cetak, taklimat pengurusan atau apa-apa medium yang difikirkan sesuai oleh pihak pentadbir sekolah.

Objektif kualiti SPSK adalah :

- a. Melaksanakan 100% pembelajaran dan pengajaran berdasarkan Rancangan Pelajaran Tahunan kecuali berlaku perkara-perkara yang di luar kawalan sekolah SPSK,
- b. Memastikan pencapaian murid Tahap 2 sekolah rendah SPSK mencapai 65% lulus keseluruhan atau peningkatan 3% dari tahun sebelumnya dalam peperiksaan Pertengahan Tahun ,Akhir Tahun dan UPSR,

- c. Memastikan 100% murid sekolah SPSK mendapat perkhidmatan bimbingan dalam kemahiran belajar, pembangunan diri murid, motivasi dan kerjaya melainkan perkara-perkara yang di luar kawalan sekolah SPSK,
- d. 100% aduan dan maklumbalas pelanggan akan dilayan sebagaimana yang dinyatakan dalam prosedur kualiti pengurusan aduan pelanggan,
- e. Melaksanakan pengurusan kewangan tanpa audit berteguran.

Piagam pelanggan sekolah SPSK adalah :

- a. Memastikan sistem pendidikan berjalan dengan baik di sekolah SPSK bagi memenuhi keperluan individu, masyarakat dan negara serta matlamat perpaduan negara,
- b. Menyediakan staf yang mencukupi serta berdedikasi, komited, berdisiplin, bertanggungjawab dan produktif,
- c. Memastikan semua pelajar mendapat tempat belajar pada hari pertama persekolahan bermula,
- d. Menentukan setiap guru dan kakitangan dapat berkhidmat dengan cekap dan berkesan sepanjang masa,
- e. Memastikan pihak sekolah sentiasa peka dan responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan sama ada murid, masyarakat dan negara,
- f. Menentukan segala aduan kepada sekolah diberikan jawapan dengan segera,
- g. Bersedia memberikan penerangan dan maklumat terkini dengan lengkap, tepat dan cepat kepada yang berkenaan,

- h. Sentiasa bersedia dan sanggup menerima pendapat, cadangan dan syor yang membina dari semua pihak demi meningkatkan prestasi, perkhidmatan dan kecemerlangan akademik.

Skop pelaksanaan SPSK meliputi program dan aktiviti yang berkaitan dengan pembelajaran dan pengajaran. Pengecualian aplikasi pelaksanaan SPSK adalah mengikut MS ISO 9001:2008 dan meliputi keperluan-keperluan iaitu seksyen 7.3 (reka bentuk dan pembangunan proses) dan seksyen 7.6 (kawalan ke atas peralatan pengukuran dan pemantauan). Perkara utama yang ditentukan di dalam standard SPSK menggunakan pendekatan proses, meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem pengurusan pembelajaran dan pengajaran supaya kehendak pelanggan dan “stake holders” dapat dipenuhi. Sistem SPSK ini mengikut acuan MS ISO 9001:2008 yang berlandaskan kepada 8 (lapan) prinsip yang asas kepada falsafah dan matlamat standard ini diwujudkan.

Prinsip-prinsip tersebut adalah :

- a) Tumpuan kepada pelanggan,
- b) Kepimpinan,
- c) Penglibatan anggota organisasi,
- d) Pendekatan proses,
- e) Pengurusan pembelajaran dan pengajaran yang mengamalkan pendekatan sistem,
- f) Penambahbaikan secara berterusan,
- g) Pendekatan membuat keputusan berdasarkan fakta,
- h) Hubungan dengan pembekal untuk faedah bersama.

1.3 **Penyataan Masalah**

Kajian ini bertujuan untuk melihat tahap pelaksanaan SPSK di sekolah rendah rintis di daerah Johor Bahru dan hubungannya dengan kualiti dan produktiviti guru. Adakah kesan yang akan didapati dapat menyokong tujuan pelaksanaan SPSK ini dan sekaligus merupakan salah satu alternatif yang terbaik bagi sekolah meningkatkan prestasi kurikulum masing-masing. SPSK boleh bertindak sebagai satu sistem pengurusan kualiti sekolah di mana semua pihak yang terlibat sama ada pelajar, guru-guru, pentadbir sekolah mahupun kakitangan sokongan tahu dan jelas tentang tugas masing-masing berdasarkan prosedur kerja yang terdapat di dalam dokumen kualiti.

Objektif utama pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan luaran dan dalaman serta mempertingkatkan lagi prestasi, produktiviti dan kualiti kerja organisasi bagi jangka panjang. Waldman (1994). Kejayaan pelaksanaan sistem kualiti akan dapat dilihat melalui output berkualiti kepada pelanggan. Kajian oleh Tan, Kannan, Hanfield dan Ghosh (2000) menunjukkan bahawa kualiti merupakan satu faktor yang kritikal dalam menjana kejayaan sesuatu organisasi menerusi peningkatan produktiviti. Begitu juga kajian oleh John Troth yang dipetik oleh Sargent (1993) ke atas Dennis Ruaborn Ltd berkaitan kesan pelaksanaan TQM menunjukkan produktiviti syarikat meningkat sepanjang 10 tahun, dari 1978 hingga 1988. Sebelum ini tidak ada bukti yang boleh dirujuk tentang kesan melaksanakan SPSK di sekolah. Sektor Jaminan Kualiti, sebagai penyelaras program SPSK memerlukan fakta dan bukti kepada semua pihak tentang kesan yang boleh dicapai jika sesebuah sekolah itu melaksanakan SPSK secara menyeluruh dan patuh.

Adakah objektif SPSK iaitu 100% pembelajaran dan pengajaran dilaksanakan di sekolah rintis ini dapat menaikkan prestasi kurikulum di sekolah? Persoalan ini cuba di rungaikan dengan menjalankan kajian di semua sekolah rendah rintis SPSK di daerah Johor Bahru.

Kajian-kajian lepas menunjukkan bahawa antara halangan yang didapati di dalam pelaksanaan ISO ialah kurang sokongan dari pihak pentadbir (Tang dan Kam, 1997), sukar mendapat komitmen pekerja (Brown,Wiele dan Loughton ,1997;Carlsson dan Carlsson,1998), penolakan oleh staff (Tang dan Kam,1997), masalah mendokumentasi (Lipovatz, 1998), terlalu banyak kawalan dokumen (Tang dan Kam , 1997), masalah masa dan kos (Erel dan Ghosh,1997), kurang memahami keperluan standard oleh staf (Tang dan Kam,1997; Brown,Wiele dan Loughton,1997) dan ketidaklenturan (rigidity) standard atau piawai (Brown , Wiele dan Loughton,1997)

Menyedari kepentingan pelaksanaan SPSK dan memahami bahawa terdapat pelbagai halangan terhadap kelancaran pelaksanaan SPSK yang mengikut acuan MS ISO 9001:2008 di dalam sistem pendidikan, maka kajian ini dibuat bagi menentukan tahap pelaksanaan SPSK dan hubungannya dengan kualiti dan produktiviti guru di sekolah yang mengamalkan SPSK. Justeru itu, pengkaji ingin mengenalpasti sama ada sekolah yang mengamalkan SPSK mempunyai guru-guru yang tinggi kualiti dan produktivitinya atau SPSK mempunyai pengaruh terhadap kualiti dan produktiviti guru mengikut dimensi – dimensinya.

1.4 Objektif Kajian

Objektif utama kajian ini adalah untuk melihat tahap pelaksanaan SPSK terhadap peningkatan kualiti dan produktiviti guru. Adakah wujud hubungkait antara tahap pelaksanaan di sekolah yang mengamalkan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru ?. Hubungan ini akan merujuk kepada dimensi kualiti dan produktiviti guru berdasarkan dapatan Rahmah (1997) iaitu elemen pengetahuan (budaya ilmu dan latihan), kemahiran (pengurusan, kepimpinan, komunikasi efektif, hubungan interpersonal), personaliti (iltizam, berdisiplin, akhlak murni, semangat berpasukan) dan kepimpinan (proaktif, kreatif dan inovatif).

Objektif kajian ini adalah untuk :

- a. Mengenalpasti tahap amalan SPSK iaitu Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid di 14 buah sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru.
- b. Mengenalpasti tahap kualiti dan produktiviti guru iaitu Pengetahuan, Kemahiran, Kepimpinan dan Personaliti di 14 buah sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru.
- c. Mengenalpasti hubungan antara amalan SPSK (Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Pencerapan, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid) dengan kualiti dan produktiviti guru (Pengetahuan, Kemahiran, Kepimpinan dan Personaliti).

1.5 Persoalan Kajian

Berdasarkan permasalahan kajian yang dibincangkan terdahulu, persoalan-persoalan untuk kajian ini tertumpu kepada aspek-aspek berikut :

- a. Apakah tahap amalan SPSK iaitu Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid di 14 buah sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru ?
- b. Apakah tahap kualiti dan produktiviti guru di 14 buah sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru ?

- c. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara amalan SPSK (Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Pencerapan, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid) dengan kualiti dan produktiviti guru (Pengetahuan, Kepimpinan, Kemahiran dan Personaliti) ?

1.6 Hipotesis Kajian

Hipotesis nol dibina bagi menjawab soalan-soalan kajian yang dicadangkan, iaitu

Ho1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara amalan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru dari segi Pengetahuan. ?

Ho1A : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Panitia dengan Pengetahuan.

Ho1B : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Pengetahuan.

Ho1C : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Pengetahuan.

Ho1D : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Pengetahuan.

Ho1E : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Pengetahuan.

Ho2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara amalan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru dari segi Kemahiran. ?

Ho2A : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Panitia dengan Kemahiran.

Ho2B : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Kemahiran.

Ho2C : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Kemahiran.

Ho2D : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Kemahiran.

Ho2E : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Kemahiran.

Ho3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara amalan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru dari segi Personaliti. ?

Ho3A : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Panitia dengan Personaliti.

Ho3B : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Personaliti.

Ho3C : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Personaliti.

Ho3D : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Personaliti.

Ho3E : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Personaliti.

Ho4. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara amalan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru dari segi Kepimpinan. ?

Ho4A : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Panitia dengan Kepimpinan.

Ho4B : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Kepimpinan.

Ho4C : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Kepimpinan.

Ho4D : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Kepimpinan.

Ho4E : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Kepimpinan.

1.12 Rasional Kajian

Apabila Sektor Jaminan Kualiti, mula memperkenalkan sistem pengurusan kualiti ke sekolah yang menjurus kepada pembelajaran dan pengajaran, respon yang didapati dari pihak pengurusan sekolah agak mengecewakan dan hambar. Rata-rata

mereka mempersoalkan apakah dengan adanya sistem pengurusan kualiti ini akan dapat membantu mereka mengurus pembelajaran dan pengajaran dengan baik dan berkesan. Di tambah lagi, mereka bersungut seolah-olah sistem pengurusan kualiti akan menambah beban kepada mereka.

Dengan adanya kajian ini, pengkaji akan dapat membuktikan kepada pengurus sekolah bahawa sistem pengurusan kualiti ini ada hubungannya dengan produktiviti dan kualiti guru. Jika tiada hubungan ini bermaksud untuk melaksanakan SPSK ianya tidak bergantung kepada pengetahuan, kemahiran dan personaliti guru-guru. Ini selaras dengan konsep MS ISO di mana SPSK itu adalah bersifat mesra pengguna dan ini secara tidak langsung dapat membantu pihak pentadbir meningkatkan prestasi kurikulum sekolah tanpa mengira sama ada guru-guru di sekolah berpengetahuan tinggi atau rendah, berkemahiran tinggi atau rendah dan berpersonaliti baik atau tidak. Kajian ini penting kerana SPSK dan konsep MS ISO 9001:2008 dalam pendidikan ini masih baru di Malaysia amnya dan khasnya di Johor. Segala permasalahan tentang pelaksanaan SPSK perlu dikaji secara mendalam dan menyeluruh, supaya Jabatan Pelajaran Johor dan para pentadbir sekolah akan bersedia menghadapi semua masalah ini dan dapat menyelesaikannya secara efisien dan cekap.

Kajian ini ingin mengenalpasti sama ada pelaksanaan SPSK di sekolah rintis mempengaruhi kualiti dan produktiviti guru di sekolah berkenaan. Kualiti dan produktiviti guru banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sistem dan prosedur, struktur organisasi, gaya pengurusan, sumber manusia, persekitaran kerja, teknologi, infrastruktur dan kelengkapan modal. Walau bagaimanapun, untuk kajian ini, faktor sistem sahaja akan diperhalusi iaitu hubungan sekolah yang mengamalkan SPSK ke atas kualiti dan produktiviti guru-guru.

Kajian ini juga secara mendalam akan melihat perbandingan dimensi-dimensi kualiti dan produktiviti guru di sekolah yang mengamalkan SPSK dari aspek-aspek seperti budaya ilmu, latihan, kepimpinan, pengurusan, iltizam, akhlak murni, berdisiplin,

semangat berpasukan, proaktif dan kreatif serta inovatif. Dalam konteks ini, sekolah-sekolah yang mengamalkan SPSK hendaklah terlebih dahulu memahami masalah-masalah yang bakal mereka hadapi, terutama kesan SPSK terhadap kualiti dan produktiviti guru.

1.13 Skop Kajian

Skop kajian ini melibatkan semua kakitangan sekolah yang mengamalkan SPSK sama ada secara langsung dan tidak langsung di dalam pelaksanaan SPSK. Ini kerana mereka merupakan penggerak dalam proses pelaksanaan SPSK dan merupakan sumber kejayaan pelaksanaan sistem tersebut.

1.14 Andaian dan Batasan Kajian

Kajian ini adalah kajian berbentuk empirikal dan berbentuk deskriptif. Kajian ini hanya menyelidiki tahap pelaksanaan SPSK dan hubungannya dengan kualiti dan produktiviti guru di sekolah rintis SPSK. Sekolah yang dipilih adalah hanya terbatas kepada sekolah rintis sahaja. Sekolah rintis adalah sekolah yang terpilih untuk melaksanakan sistem pengurusan sekolah kualiti (uji cuba). Oleh kerana kes ini lebih bersifat program rintis maka ia tidak menggambarkan kepada keseluruhan sistem persekolahan kebangsaan. Kajian ini terhad kepada batasan-batasan seperti berikut :

1.14.1 Negeri dan sekolah

Kajian ini hanya akan dilakukan di negeri Johor iaitu di daerah Johor Bahru sahaja. Ini adalah disebabkan hanya sekolah tersebut terpilih sebagai sekolah rintis SPSK.

1.14.2 Item kajian

Kajian ini melibatkan instrumen soal selidik yang dibina oleh Rahmah (1997) melibatkan para pentadbir sahaja, iaitu terdiri dari Guru Besar, Penolong Kanan Pentadbiran, Penolong Kanan Hal Ehwal Murid dan Penolong Kanan Kokurikulum sahaja. Mereka ini akan menilai kualiti dan produktiviti guru-guru di sekolah masing-masing. Manakala amalan SPSK pula akan dirujuk berdasarkan laporan rumusan verifikasi penarafan sendiri SPSK tahun 2011. Di dalam rumusan laporan ini terdapat data berkenaan peratus pelaksanaan amalan SPSK di sekolah-sekolah yang mengamalkannya. Data-data ini terdiri daripada peratus pencapaian setiap amalan pelaksanaan SPSK bagi tahun 2011

1.14.3 Faktor-Faktor Kualiti Dan Produktiviti Guru

Kajian ini terbatas dari aspek faktor-faktor kualiti dan produktiviti guru di mana faktor-faktor lain tidak dijadikan pembolehubah.

1.14.4 Dapatan Kajian

Dapatan kajian bergantung kepada kejujuran dan keadilan responden menjawab item-item dalam instrumen tersebut. Barisan pentadbir perlu telus terhadap guru-guru di bawah pengawasan mereka.

1.14.5 Batasan Waktu

Wujudnya kekangan dari segi masa untuk menghasilkan penyelidikan yang terbaik ekoran pengkaji terpaksa mengimbangi tanggungjawab dan tugas-tugas yang lain.

1.14.6 Batasan Kewangan

Kewangan amat terbatas memandangkan pengkaji adalah pelajar separuh masa dan tiada elaun diterima dari mana-mana institusi pendidikan. Wujud kekangan dari segi kos penyelidikan yang menggunakan perisian yang terbaik dan jumlah set soal selidik yang mampu diedarkan.

1.15 Definisi Istilah Dan Konsep

1.15.1 Kualiti

Ia adalah keseluruhan ciri-ciri dan sifat-sifat sesuatu perkhidmatan atau produk yang dapat memenuhi kehendak yang dinyatakan atau yang tersirat. Antara contoh ciri-ciri kualiti bagi perkhidmatan ialah ketepatan, keselesaan, kesopanan, kecekapan, keberkesanan, kebolehpercayaan, jujur, cepat, reponsif dan keselamatan.

Jabatan Pelajaran Johor, di bawah Sektor Jaminan Kualiti telah memulakan projek rintisnya dengan pelaksanaan dan seterusnya pengiktirafan SPSK yang mengikut acuan MS ISO 9001 : 2008 di sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru. Di dalam sistem pendidikan berkualiti, pelanggan terdiri daripada dua pihak iaitu pelanggan luaran iaitu pelajar, ibubapa atau penjaga, komuniti, persatuan ibu bapa dan guru (PIBG), Pejabat Pelajaran Daerah (PPD), Jabatan Pelajaran Negeri (JPN), Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) dan pihak luar yang berkepentingan manakala pelanggan dalaman pula ialah pentadbir sekolah, para guru, staf sokongan dan kakitangan yang bukan mengajar.

Armand V. Feigenbaum (1997) telah memberikan 8 aspek kepentingan kualiti iaitu :

- a. Kualiti sebagai bahasa pengurusan dan perdagangan antarabangsa
- b. Kualiti memenuhi kepuasan penuh pelanggan
- c. Kualiti menekankan keberkesanan dalam pengurusan
- d. Kualiti menjadi faktor penghubung dalam pengurusan
- e. Kualiti membantu dalam rakan pasangan (partnering)
- f. Kualiti melambangkan kepimpinan
- g. Kualiti membantu pengurusan kos
- h. Kualiti membantu pengurusan masa.

1.15.2 Produktiviti

Penggunaan sumber pengurusan yang sedia ada (input) secara optimum untuk memberi perkhidmatan (output) yang menepati tahap mutu yang telah ditetapkan.

1.15.3 Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)

Satu standard rujukan yang menetap dan menerangkan prinsip-prinsip asas yang perlu ada dalam sistem kualiti bagi memastikan setiap perkhidmatan yang diberikan oleh sekolah dapat memenuhi kehendak

pelanggan. Pelaksanaan standard bagi sistem ini akan memastikan bahawa perkhidmatan yang dihasilkan bertepatan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan untuk perkhidmatan tersebut. SPSK komited untuk menyediakan dan melaksanakan pembelajaran dan pengajaran yang berkualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan. Pihak pengurusan sekolah komited untuk mematuhi keperluan-keperluan SPSK dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan.

1.15.4 Tahap Amalan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) Di Sekolah Rintis.

Tahap amalan SPSK di sini dimaksudkan dengan kedudukan sekolah rintis di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dalam organisasinya, dan melihat setakat mana pelaksanaan sistem SPSK di sekolah rintis yang dikaji. Kualiti dan produktiviti bermaksud ciri-ciri utama serta hasil prestasi yang perlu ada pada guru-guru supaya pembelajaran dan pengajaran menjadi efektif dan outputnya ialah kepuasan pelanggan iaitu pelajar, ibubapa dan komuniti. Rahmah (1997) telah menyatakan bagaimana input iaitu guru perlu mempunyai elemen pengetahuan (budaya ilmu dan latihan), kemahiran (pengurusan, kepimpinan, komunikasi efektif, hubungan interpersonal), personaliti (iltizam, berdisiplin, akhlak murni, semangat berpasukan) dan kepimpinan (proaktif, kreatif dan inovatif). Aspek proses melibatkan pengajaran berkualiti iaitu dari segi perancangan strategik, penyampaian dan penilaian. Sementara aspek output (pelajar) dapat dilihat dari elemen berilmu pengetahuan, berketrampilan, berakhlak murni dan bertanggungjawab serta dapat memenuhi aspirasi negara.

Sama ada susah atau senang, boleh atau tidak, guru perlu bekerja dengan efektif dan efisien mengikut spesifikasi kerja yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia. Pekerjaan guru diukur berdasarkan

produktiviti. Produktiviti pula ditentukan menerusi faktor-faktor input dan juga proses yang menghasilkan output. Output kerja guru pula bergantung kepada kualiti peribadi sebagai seorang guru.

Menurut Nik Azis (1994) tentang kualiti guru dan kualiti pendidikan “ Kualiti pendidikan banyak bergantung pada kualiti guru. Para guru merupakan agen perubahan yang terpenting dalam reformasi pendidikan bagi memenuhi tuntutan wawasan pembangunan negara. Tanpa guru yang berkualiti dan beradab, adalah sukar untuk menjayakan sebarang program reformasi yang dirancangan “ (halaman 321) Ahmad dalam Mohd Idris (1991) menyebut kepentingan kualiti dalam pendidikan :“ Seluruh usaha reformasi pendidikan ini pula menekankan kepada aspek kualiti ke arah peningkatan kualiti pendidikan dan pembentukan manusia berkualiti serta rakyat Malaysia yang baik dan cemerlang “ (halaman 7)

1.15.5 TQM Dan Pelaksanaan SPSK Di Sekolah Rintis.

Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau Total Quality Management (TQM) adalah “ satu pendekatan untuk memperbaiki keberkesanan dan keflexibelan perniagaan (atau perkhidmatan) secara keseluruhannya “ (Oakland, 1996) British Standard 7850 mentakrifkan TQM sebagai “ *Total Quality Management assures maximum effectiveness and efficiency within an organization by putting in place processes and systems which will ensure that every aspect of its activity is aligned to satisfy customer needs and all other objectives without waste of effort and using the full potential of every person in the organization* “ (Perbadanan Produktiviti Negara, 1995)

Fields (1994) telah menyenaraikan tujuh elemen dalam total quality iaitu :

- a. Strategi berfokuskan pelanggan,
- b. Manusia sebagai sumber terpenting,
- c. Aktiviti yang menunjukkan perubahan berterusan,
- d. Penggunaan alat dan teknik kualiti untuk membangunkan sistem,
- e. Program kepastian kualiti yang berterusan.
- f. Pembaikan kesilapan yang positif,
- g. Berfikir dengan cara berbeza sambil memuaskan hati pelanggan.

Edward Sallis (1996) menyatakan tentang kepentingan TQM dalam pendidikan : “ *TQM is a philosophy of continuous improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers needs , wants, and expectations* “ (halaman 27)

1.15.6 Kualiti Dan Produktiviti Guru

Pelaksanaan TQM dan SPSK ialah untuk mengubah organisasi sekolah menjadi lebih efektif dan berkesan. Tujuan utama adalah untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatannya.

Dapatan tentang kepentingan produktiviti adalah tujuan utama organisasi diterangkan oleh dapatan Colvin dan Kilmann , 1989 seperti jadual 1.1 :

Jadual 1.1 : Tujuan Organisasi (Colvin dan Kilmann) , 1989

GOALS	PERCENT OF ORGANIZATION
<i>To increase productivity</i>	20%
<i>To increase responsiveness to clients</i>	19%
<i>To improve competitive positioning (increase productivity / decrease cost)</i>	19%
<i>To increase employee involvement and participation</i>	19%
<i>To increase employee morale</i>	18%
<i>To develop new managerial skills and strategies</i>	14%

Rahmah (1997) telah berjaya membina satu instrumen untuk mengukur kualiti dan produktiviti guru dan instrumen ini akan diambil dan digunakan. Kualiti dan produktiviti guru akan diukur dalam dua aspek iaitu persepsi pihak pentadbir dan juga persepsi para pelajar. Rahmah telah membina dua instrumen berdasarkan aspek- aspek tersebut. Walau bagaimanapun, kajian ini hanya akan melihat dari aspek dan sudut para pentadbir sekolah sahaja.

1.16 Penutup

Bab satu telah menjelaskan aspek-aspek yang menjadi asas dan perkara dasar bagi kajian ini terutamanya berkenaan dengan tahap amalan SPSK dan hubungannya dengan kualiti dan produktiviti guru. Ianya bermula dengan pernyataan masalah, penentuan objektif dan persoalan kajian, hipotesis kajian seterusnya kepada definisi konsep-konsep. Pentadbir sekolah dan guru-guru yang merupakan sebagai anggota pelaksana SPSK di sekolah seharusnya dapat merealisasikan dasar-dasar yang telah dirangka demi kejayaan anak murid yang merupakan pelanggan utama mereka.

BIBLIOGRAFI

- Abulhasan M. Sadeq dan A. Khaliq Ahmad (1996) *Quality Management – Islamic Perspectives*. Kuala Lumpur. Leeds Publications.
- Ahmad Jusoh dan Shahfuddin Mohd Yatim (2008) *Pelaksanaan ISO 9000 – Pengajaran Dari Kajian Lalu*. Jurnal Teknologi. 48(E) Jun 2008. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (1996) *Perkhidmatan Awam Malaysia Bertaraf Dunia*. Kuala Lumpur. INTAN
- Amarjit Kaur a/p Maktiar Singh (1993) *Awareness And Perception Of Managers In A Manufacturing Organization Regarding TQM*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia
- Arcaro.J.S (1995) *Quality In Education – An Implementation Handbook*. Delray Beach. St. Lucie Press
- Armand V. Feigenbaum (1997) *Total Quality Control*. Mc Graw Hill.
- Atan Long (1982) *Psikologi Pendidikan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azemi Abu (1997) *Pengurusan Pendidikan : Kesedaran Dan Persepsi Guru-Guru Tentang TQM Di 2 Buah Sekolah Perintis ISO 9000*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia
- Azizi Yahya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan (2006) *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur . PTS Profesional
- Bayati dan Taghavi (2007) *The Impacts Of Acquiring ISO 9000 Certification On The Performance Of SMEs In Tehran*. Emerald Group Publishing Limited
- Berita Pengurusan & Kepimpinan (1997) *Perlis Perintis MS ISO 9002 Dalam Pendidikan*. Bil 7 Jld 1. September-Oktober 1997. Institut Aminuddin Baki

- Brophy J. (1998) *Motivating Student To Learn*. Boston. Mc Graw Hill.
- Brown,Wiele dan Loughton (1997) *Smaller Enterprise Experiences With ISO 9000*. International Journal of Quality and Reliability Management Vol. 15 No. 3 p.273-285
- Buletin Kualiti (1996) Bil. 5 November 1996. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Buttle . F (1997) *ISO 9000: Marketing Motivations And Benefits*. International Journal Of Quality & Reliability Management, Vol 14 No 9 p. 936 - 947
- Carlsson dan Carlsson (1998) *Experiences Of Implementing ISO 9000 In Swedish Industry*. International Journal of Quality and Reliability Management Vol. 13 No. 7 p.36-47
- Casadesus dan Giménez (2000) *The Benefit Of The Implementation Of ISO 9000 Standard*. The TQM Magazine Vol.12 No 6 p.432-440
- Churchill (1979). *A Paradigma For Development Better Measure Of Marketing*. Journal of Marketing Constructs Research No.2 p 16-25
- Colvin dan Kilmann (1989) *Managing The Quick Fix*. Jossey – Bass. San Francisco
- Crosby,P.B (1979) *Quality Is Free, The Art Of Making Quality Certain – How To Manage Quality*. New York. Mc Graw Hill
- Deming W.E (1986) *Out Of Crisis*. Cambridge University Press
- Dr Hj Zahri Aziz . http://akademisains.gov.my/download/sci_math/workshop2/Zahri.pdf
Bahagian Pendidikan Guru,
- Durr A. J (2008) *Teacher Education's Critical Issues With Teacher Quality*. Paper presented at the Annual Meeting of the MWERA. 25 November 2008.

- Edward Sallis (1996) *Total Quality Management In Education*. London. Kogan Page
- Erel E. dan Ghosh J.B (1997) *ISO Implementation In Turkish Industry*. International Journal of Quality and Reliability Management Vol. 17 No. 12 p.1233-1266
- Fenghueih (1998) *Integrating ISO 9000 With TQM Spirits : A Survey, Industrial Management & Data System* 98(8) : 373-379
- Fields, Joseph C. (1994) *Total Quality For Schools – A Guide For Implementation*. Milwaukee, Wisconsin. ASQC Quality Press
- Fredriksen dan Rhodes (2004) *The Role Of Teacher Relationship In The Lives Of Students*. <http://www.interscience.wiley.com/journal/109614153/abstract>. 22 Ogos 2008
- Freed. J.E dan Klugman (1997) *Quality Principles And Practices In Higher Education : Different Question For Different Times*. Phoenix . Arizona. The Oryx Press
- Goddard D. dan Leask M. (1992) *The Search For Quality* . London. Paul Chapman Publishing Limited
- Goetsch D. L. Stanley (1995) , *Implementing Total Quality*. New Jersey. Prentice Hall.
- Gotzami dan Tsiotras (2002) *The True Motives Behind ISO 9000 Certification : Their Effect On The Overall Certification Benefits And The Long Term Contribution Towards TQM*. International Journal of Quality and Reliability Management Vol. 19 No. 2 p.151-169
- Halim Shafie dan Manogran, P (1999) *MS ISO 9000 : A Practical Guide For Implementation In The Civil Service*. Kuala Lumpur. INTAN.
- Ho K. M dan Samuel (1994) *Is The ISO 9000 Series For TQM ?* International Journal of TQM. p39 – 45
- Institut Tadbiran Negara. (1992) *Produktiviti Koleksi Soal Jawab*. Kuala Lumpur. INTAN

- Ishak Md Shah (2008) *Kesan Kepimpinan Pengetua Dan Angkubah Moderator Terhadap Kepuasan Kerja Guru Dan Komitmen Guru*. Tesis Doktor Falsafah. Universiti Teknologi Malaysia
- Ismail Abdullah (1999) *Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9002 Di Sekolah : Hubungkait Status Pelaksanaan Dengan Kualiti Dan Produktiviti Guru*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Jabatan Perdana Menteri, Malaysia (1991) *PKPA Bil 6 - Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam*. Bilangan 6 Tahun 1991. Kuala Lumpur. Percetakan Nasional
- Jabatan Perdana Menteri, Malaysia (2002) *Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam*. Bilangan 2 Tahun 2002 . Kuala Lumpur. Percetakan Nasional
- Jones R., G. Atndt. Dan R. Kustin (1997) *ISO 9000 Among Australian Companies : Impact Of Time And Reasons For Seeking Certification On Perception Of Benefit Received*. International Journal of Quality and Reliability Management Vol. 14 No. 7 p.650-660
- Juran J.M (1998) *On Planning For Quality* . New York. The Free Press.
- Kerajaan Malaysia (1996) *Perkhidmatan Awam Malaysia : Ke Arah Kecemerlangan Melalui ISO 9000*. Unit Permodenan Tadbir Malaysia (MAMPU)
- Krajewski L.J. dan Ritzman I. P. (1996) *Operations Management – Strategy And Analysis*. Reading. Massachusetts. Addison – Wesly publishing Company.
- Lipovatz, D. (1998) *Leads Performance In Greek Enterprise Using EQA Framework*. The TQM Magazine. Vol.10 No.3 p 194 - 203
- Magd dan Curry (2003) *An Emperical Analysis Of Management Attitudes Towards ISO 9001:2000 In Egypt*. The TQM Magazive 15(6) : 381-390
- Malhotra N. K. (1999) *Marketing Research : An Applied Orientation*. 3rd Edition. New Jersey. Prentice Hall.

- Michael LeBoeuf (1982) *The Productivity Challenge*. New York. Mc Graw Hill
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999) *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (2003) *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan* . Skudai. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Idris Jauzi (1991) *Reformasi Pendidikan Di Malaysia*. Kuala Lumpur. Nurin Enterprise.
- Mohd Majid Konting (2000) *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Mustafa Hj Daud (1994) *Pengurusan Islam*. Kuala Lumpur. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Nik Azis Nik Pa (1994) *Penghayatan Wawasan Pembangunan Negara*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Noran Fauziah dan Ahmad Mahdzan (1992) *Guru Dan Perguruan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Patton M. Q. (2003) *Quantitative Evaluation And Research Methods .3rd Edition*. Newburry Park CA. SAGE.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam., *Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam*. Bilangan 1 Jilid 2 tahun 1992
- Perbadanan Produktiviti Negara (1995) *Malaysia : TQM Casebook Series No 1*. Petaling Jaya. Perbadanan Produktiviti Negara.
- Rafeedah Abd. Rahim (1996) *Kualiti Menyeluruh – Antara Impian Dengan Realiti* . Buletin Kualiti. Bil.5 Novemver 1996. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka

- Rahmah Yusak (1997) *Pembinaan Instrumen Untuk Mengukur Kualiti Dan Produktiviti Guru Dalam Profesion Keguruan*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Ramachandran A. (1990) *Productivity Improvement : The Quest For Organizational Excellence* . Buletin INTAN. Jilid 14. No.2
- Ramsay P. dan Oliver D. (1995) *Capacity And Behavior Of Quality Classroom Teachers*. Journal of School Effectiveness and School Improvement. Vol.6 No. 4
- Razali Mat Zin (1993) *Kepimpinan Dalam Pengurusan* . Kuala Lumpur. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Rohani Arbaa , Hazri Jamil dan Nordin Abd Razak (2010) *Hubungan Guru-Pelajar Dan Kaitannya Dengan Komitmen Belajar Pelajar. Adakah Guru Berkualiti Menghasilkan Perbezaan Pembelajaran Antara Jantina Pelajar*. Jurnal Pendidikan Malaysia 35(2) : 61-69
- Ross J. E (1995) *Total Quality Management – Test ,Cases And Reading*. Delray Beach. St Lucie Press.
- Sanderson. M (1992) *Future Development In Total Quality Management – What Can We Learnt From The Past ?* TQM Magazine Vol:7 No : 3 p. 28-31
- Sargent A. (1993) *Turning People On The Motivation Challenge* . London. Institute of Personnel Management.
- Seidmen dan Skenche (1991) *Productivity – The Proven Path To Excellence In US Companies*. St Lucie Press.
- Sekaran Uma (1992) *Research Methods For Business*. John Wiley & Sons Inc. New York
- Sohail dan Teo (2003) *TQM Practices And Organizational Performance Of SME's In Malaysia : Some Emperical Observation*. Benchmarking : An international Journal 10(1): 37-53

- Tan Lay Yen (1995) *Perception Of Teacher Training College Lecturers On TQM*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Tan, Kannan, Hanfield dan Ghosh (2000) *Quality Manufacturing Strategy And Global Competition : An Empirical Analysis Benchmarking*. International Journal Of Quality & Reliability Management, Vol 7 No 3 p. 174 - 182
- Tang S.L dan Kam C. W. (1997) *A Survey Of ISO 9001 Implementation In Engineering Consultancies In Hong Kong*. International Journal Of Quality & Reliability Management, Vol 16 No 7 p. 562 - 574
- Torre P.G Adenso-Diaz dan B.A Gonzales. (2001) *Emperical Evidence About Management Issues Of ISO Certification*. The TQM Magazine 13(5) : 355-360
- Vallance. R (2000) *Excellent Teachers : Exploring Self Construct, Role And Personal Challenges*. Paper presented at the Australian Association for Research in Education Conference. Sydney . 17 January 2008
- Waldman (1994) *Designing Performance Management Systems For Total Quality Management* . Journal of Organizational Change Management Vol. 7 No. 2. p31-44
- Yahya Buntat, Rozali Omar, Syed Mohamad Shafeq Syed Mansor (2006) *Kesan Pengiktirafan MS ISO 9002 Terhadap Psikologi Dan Situasi Kerja Guru-Guru Dan Kakitangan Sekolah : Satu Tinjauan*. Universiti Teknologi Malaysia.