

**PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI  
DI PROVINSI SULAWESI SELATAN INDONESIA**

**SARIFUDDIN**

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI  
DI PROVINSI SULAWESI SELATAN INDONESIA

SARIFUDDIN

Tesis ini dikemukakan  
sebagai memenuhi syarat penganugerahan ijazah  
Doktor Falsafah (Pengurusan dan Pentadbiran)

Fakulti Pendidikan  
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2014

## DEDIKASI

***Buat Bonda yang tersayang yang tidak sempat  
melihat kejayaan ini...Hjh. Sabe Mappe***

yang mendorong untukku terus belajar. Semoga rohnya dicucuri rahmat...

***Buat ayahanda tersayang Muhammad Arief Mattarima***

Terima kasih yang mendaun rendang, membutir pasir atas kasih sayang yang sentiasa mendoakan, menyokong, mendorong dan penuh pengertian dalam melewati hari-hari ke puncak kejayaan anakmu.

***Buat Istri tersayang Hjh. Sri Eny Marlina Sulastri, S. Pd., S. PdI.  
anak-anak tercinta Syaiful Islam Sarif dan Shinta Aulia Maharani Sarif***

Semoga kejayaan dunia dan akhirat kita kecapai bersama,  
Terima kasih atas dorongan, kesabaran dan pengertian kalian

***Buat teman yang sering menitipkan usaha, doa, kesabaran dan kasih sayang***

Terima kasih atas segala jasa dan budi  
Takkan dilupai selama hayat

***Buat rakan-rakan, dan guru-guruku***

Moga kita semua diberkati dan dirahmati

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah bersyukur saya kehadirat ilahi kerana hanya dengan limpah kurnia dan rahmatNya, sehingga dapat jua saya menyempurnakan kajian ini dengan jayanya. Sekalung budi dan terima kasih yang tidak terhingga buat Prof. Madya. Dr. Yusof Boon selaku penyelia bagi kajian Doktor Falsafah ini yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan dan perhatian sepanjang tempoh penulisan kajian ini. Hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada Gabenor Provinsi Sulawesi Selatan Dr. H. Syahrul Yasin Limpo, S.H., M.Si., M.H dan juga kepada pensyarah-pensyarah khasnya kepada Prof. Madya. Dr. Azizi Yahaya, Dr. Bambang Sumintono, Prof. Dr. Ismail Tolla, Dr. Syarifuddin Cn. Sida, dan Prof. Dr. Baso Jabu atas bimbingan, kerjasama dan semangat yang diberikan sepanjang mengikuti program pengajian Doktor Falsafah Pendidikan ini.

Ucapan penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan mahasiswa penerima biasiswa PEMPROV Sulawesi Selatan yang merupakan mahasiswa tajaan Gabenor Provinsi Sulawesi Selatan, Pemerintah Daerah Kabupaten Barru, istri tercinta Hj. Sri Eny Marlina Sulastris kedua ananda tercinta Syaiful Islam Sarif dan Shinta Aulia Maharani Sarif, ahli keluarga dan sahabat-sahabat atas doa, bantuan serta dorongan sehingga kajian ini dapat diselesaikan.

Akhir kata terima kasih dan penghargaan juga ditujukan kepada pengetua, guru-guru dan pelajar yang dilibatkan dalam kajian ini, rakan sekerja, pengetua dan penolong-penolong kanan di sekolah saya berkhidmat SMAN 1 Tanete Rilau atas kerjasama sepanjang saya mengikuti pengajian dan melaksanakan kajian ini.

Terima Kasih

## ABSTRAK

Kualiti pendidikan di Indonesia pada masa ini amat membimbangkan. Salah satu punca masalah adalah pengurusan pendidikan yang masih tidak berkesan. Untuk menyiasat amalan pengurusan kualiti di sekolah, kajian ini menggunakan kaedah campuran dalam model Rancangan, Pelaksanaan, Kajian dan Penambahbaikan (PDSA). Bagi kaedah kuantitatif, seramai 210 guru dan 357 pelajar dan ibu bapa daripada sekolah menengah atas di Sulawesi Selatan menjawab soal selidik yang diadaptasi daripada jaminan kualiti pendidikan mengenai perancangan strategik sekolah, pelaksanaan pendidikan yang berkualiti, mengenal pasti masalah-masalah dalam pelaksanaan pendidikan yang berkualiti, penambahbaikan kualiti, dan tahap kepuasan di kalangan guru-guru, pelajar dan ibu bapa terhadap amalan pengurusan kualiti di sekolah. Untuk memperolehi data kualitatif, enam orang pengetua telah ditemubual mengenai pelaksanaan pendidikan yang berkualiti. Dapatan kajian menunjukkan bahawa perancangan strategik (min 3.65), masalah dalam pelaksanaan pendidikan berkualiti (min 3.59) dan penambahbaikan (min 3.67) adalah sederhana. Di samping itu, pelaksanaan pendidikan berkualiti (min 3.68) dan kepuasan guru-guru (min 3.69), pelajar (min 4.45) dan ibu bapa (min 4.16) pada pengurusan kualiti di sekolah adalah tinggi. Analisis dan keputusan model persamaan struktur (SEM) menunjukkan bahawa kajian ini mempunyai penyesuaian munasabah untuk model pendidikan berkualiti yang dicadangkan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa perancangan strategik, pelaksanaan dan masalah mempengaruhi secara langsung dan tidak langsung kepuasan. Penambahbaikan kualiti adalah mediator di antara ketiga-tiga pembolehubah bebas dengan kepuasan. Data temu bual menunjukkan bahawa masih terdapat banyak masalah dalam pelaksanaan pendidikan yang berkualiti dari segi kualiti guru, kurikulum antarabangsa, kemudahan dan sumber pembiayaan. Kajian ini telah menyediakan input yang berguna untuk meningkatkan kualiti pendidikan nasional, khususnya di provinsi Sulawesi Selatan.

## ABSTRACT

The quality of education in Indonesia at the moment is very disturbing. One of the causes of the problem is ineffective management of education. To investigate the practice of quality management in schools, this study used mixed method in the Plan, Do, Study and Act (PDSA) model. For the quantitative method, 210 teachers and 357 students and their parents from a school in South Sulawesi answered questionnaires adapted from the quality assurance of education concerning the school's strategic planning, implementation of quality education, identification of problems in the implementation of quality education, quality improvement, and level of satisfaction among teachers, students and parents in relation to quality management practices in schools. To obtain qualitative data, six principals were interviewed on the implementation of quality education. The research findings show that strategic planning (mean 3.65), problems in the implementation of quality education (mean 3.59) and improved (mean 3.67) are moderate. Besides that, the implementation of quality education (mean 3.68) and satisfaction of teachers (mean 3.69), students (mean 4.45) and parents (mean 4.16) for the management of quality in schools are high. Analysis and results of structural equation modeling (SEM) show that this study has a reasonable accommodation for a proposed model of quality education. The research findings show that strategic planning, implementation and problems directly and indirectly influence satisfaction. Quality improvement is the mediator in the relationship between the three independent variables and satisfaction. The interview data show that there are still many problems in the implementation of quality education in terms of quality of teachers, international curriculum, facilities and funding. This study has provided useful input for improving the quality of national education, particularly in the province of South Sulawesi.

## ISI KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	ii
	<b>DEDIKASI</b>	iii
	<b>PENGHARGAAN</b>	iv
	<b>ABSTRAK</b>	v
	<b>ABSTRACK</b>	vi
	<b>KANDUNGAN</b>	vii
	<b>SENARAI JADUAL</b>	xvii
	<b>SENARAI RAJAH</b>	xx
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xxii
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xxvi
<b>1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang	2
	1.3 Pernyataan Masalah	10
	1.4 Objektif Kajian	11
	1.5 Persoalan kajian	12
	1.6 Kerangka Teori	13
	1.6.1 Model PDSA Deming	14
	1.6.1.1 Perancangan ( <i>plan</i> )	15
	1.6.1.2 Laksanakan ( <i>do</i> )	16
	1.6.1.3 Kajian ( <i>study</i> )	16
	1.6.1.4 Penambahbaikan ( <i>act</i> )	17
	1.7 Kerangka Kajian	19
	1.8 Kepentingan Kajian	21
	1.8.1 Akademik	22

1.8.2	Praktis	22
1.8.3	Sekolah	22
1.9	Skop dan Batasan Kajian	23
1.10	Prosedur Kajian	23
1.10.1	Tahap Permulaan	24
1.10.2	Tahap Pengumpulan Maklumat	24
1.10.3	Tahap Analisis Data/Maklumat	24
1.10.3.1	Kaedah Kualitatif	25
1.10.3.2	Kaedah Kuantitatif	25
1.10.3.3	Model Analisis Kepuasan I-S	26
1.11	Definisi Konsep dan Operasional	26
1.11.1	Pengurusan ( <i>management</i> )	26
1.11.2	Kualiti ( <i>quality</i> )	27
1.11.3	Menyeluruh ( <i>total</i> )	28
1.11.4	Pengurusan Kualiti Menyeluruh ( <i>TQM</i> )	28
1.11.5	Kepuasan Pelajar	29
1.11.6	Kepuasan Pelanggan (Ibu bapa)	30
1.11.7	Sekolah Menengah Atas Negeri	30
1.11.8	Standard Pendidikan Nasional	31
1.11.9	Lapan Aspek Kualiti Pendidikan	32
1.12	Penutup	33
<b>2</b>	<b>KAJIAN LITERATUR</b>	
2.2	Pengenalan	34
2.2	Provinsi Sulawesi Selatan	35
2.2.1	Etnik	35
2.2.2	Pendidikan	36
2.3	Konsep Kualiti dalam Pendidikan	37
2.3.1	Evolusi Pengurusan Kualiti Menyeluruh	39
2.3.1.1	Pemeriksaan (Inspection)	39
2.3.1.2	Kawalan Kualiti (Quality Control)	39
2.3.1.3	Jaminan Kualiti (Quality Assurance)	40



2.3.1.4	Pengurusan Kualiti Menyeluruh dalam Pendidikan	40
2.3.2	Falsafah Kualiti dalam dalam Pendidikan	41
2.3.3	Anugerah Kualiti dalam Sistem Pengurusan	43
2.3.3.1	ISO9000	44
2.3.3.2	BS5750	44
2.3.3.3	Hadiah Deming (Deming Prize)	45
2.3.3.4	Hadiah Malcolm Balridge (The Malcolm Baldrige)	45
2.3.3.5	Anugrah Kualiti Eropah (The European Quality Award)	45
2.3.4	Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh dalam Pendidikan	46
2.3.5	Kajian Kes Mengenai Kajayaan TQM dalam Pendidikan	51
2.3.6	Perbandingan Pelaksanaan TQM dalam Pendidikan dan Industri	53
2.3.7	Kepentingan TQM dalam Pendidikan	56
2.3.8	Perbandingan PDSA dengan Model Peningkatan kualiti yang lain	57
2.3.8.1	Kitaran PDSA Deming	57
2.3.8.2	RADAR Matriks	57
2.3.8.3	DMAIC Model	58
2.3.8.4	DFSS Model	58
2.3.9	Keutamaan Model PDSA	58
2.4	Kualiti Pendidikan	60
2.4.1	Definisi Kualiti Pendidikan	60
2.4.2	Kualiti Sekolah	61
2.4.3	Kepentingan Kualiti dalam Pendidikan	61
2.4.4	Ciri-Ciri Sekolah Berkualiti	62

2.4.5	Penunjuk Kualiti Pendidikan	66
2.4.6	Model Sekolah Berkualiti	67
2.4.6.1	Perkaitan Pendidikan Berkualiti dengan Sekolah Berkesan	68
2.4.6.2	Ciri-ciri Sekolah Berkesan	69
2.4.7	Kajian Mengenai Kualiti Sekolah	70
2.5	Kepuasan Pelajar dalam Pendidikan	71
2.5.1	Model Kepuasan dalam Pendidikan	72
2.5.2	Kajian Mengenai Kepuasan dalam Pendidikan	74
2.6	Kajian Terdahulu	76
2.6.1	Kajian Luar Negara	76
2.6.2	Kajian Dalam Negara	79
2.7	Penutup	82
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pengenalan	83
3.2	Reka Bentuk	83
3.3	Lokasi kajian	86
3.4	Populasi dan Sampel	86
3.4.1	Jumlah Sampel dalam Analisis SEM	88
3.4.2	Kenormalan Data	89
3.4.3	Populasi dan Sampel untuk Data Kualitatif	89
3.5	Instrumen Kajian	90
3.5.1	Soal Selidik	90
3.5.1.1	Soal Selidik untuk Guru	91
3.5.1.2	Soal Selidik untuk Pelajar	92
3.5.1.3	Soal Selidik untuk Ibu bapa	92
3.5.2	Pengkelasan Item Soal Selidik	93
3.5.3	Temubual	96
3.6	Kajian Rintis	96
3.7	Kesahan dan Kebolehpercayaan	99

3.7.1	Kesahan	98
3.7.2	Kebolehpercayaan	98
3.7.3	Kebolehpercayaan dalam Analisis SEM	99
3.7.3.1	Pekali Kebolehpercayaan Item	99
3.7.3.2	Pekali Kebolehpercayaan Konstruk	99
3.7.3.3	Pekali Kebolehpercayaan Maksimum	100
3.7.4	Hasil Kajian Rintis	101
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	104
	Kaedah Analisis Data	105
3.9.1	Analisis Data Kuantitatif	105
3.9.1.1	Analisis Deskriptif	106
3.9.1.2	Analisis Kepuasan Model I-S	106
3.9.1.3	Analisis SEM (Structural Equation Model)	107
3.9.1.3.1	Ujian Kesahan	107
3.9.1.3.2	Ujian Kebolehpercayaan	107
3.9.1.3.3	Ujian Model	108
3.9.1.7	3.9.1.3.4 Proses Analisis SEM	109
3.9.1.8	3.9.1.3.5 Ujian Kepatuhan Model	110
3.9.2	Analisis Data Kualitatif	111
3.9.2.1	Jenis-Jenis Analisis data Kualitatif	112
3.9.2.2	Teknik Mengesahkan data Kualitatif	113
3.9.2.3	Teknik Pemeriksaan data Kualitatif	114
3.10	Penutup	115

<b>4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	
4.1	Pengenalan	116
4.2	Analisis Latar Belakang Responden	117
4.2.1	Analisis Latar Belakang Responden Guru	117
4.2.1.1	Taburan Responden Mengikuti Jantina	117
4.2.1.2	Taburan Responden Mengikuti Umur	118
4.2.1.3	Taburan Responden Mengikuti Etnik	119
4.2.1.4	Taburan Responden Mengikuti Akademik Tertinggi	119
4.2.1.5	Taburan Responden Mengikuti Pengalaman Mengajar	120
4.2.1.6	Taburan Responden Mengikuti Kelulusan Pensijilan Guru	120
4.2.2	Analisis Latar Belakang Responden Pelajar	121
4.2.2.1	Taburan Responden Mengikuti Jantina	121
4.2.2.2	Taburan Responden Mengikuti Umur	122
4.2.2.3	Taburan Responden Mengikuti Etnik	122
4.2.2.4	Taburan Responden Mengikuti Pengkhususan	123
4.2.2.5	Taburan Responden Mengikuti Tahun Pengajian	124
4.2.2.6	Taburan Responden Mengikuti Tempat Tinggal	124
4.2.3	Analisis Latar Belakang Responden Ibu Bapa	125

4.2.3.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	125
4.2.3.2	Taburan Responden Mengikut Umur	125
4.2.3.3	Taburan Responden Mengikut Etnik	126
4.2.3.4	Taburan Responden Mengikut Latar Belakang Akademik	127
4.2.3.5	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	128
4.2.3.6	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	128
4.2.3.7	Taburan Responden Mengikut Tempat Tinggal	129
4.3	Analisis Data Mengikut Persoalan Kajian	130
4.3.1	Analisis Kuantitatif	130
4.3.1.1	Perancangan Strategik	130
4.3.1.2	Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	133
4.3.1.3	Kepuasan Guru, Pelajar dan Ibu bapa	135
4.3.1.4	Mengenalpasti Masalah-Masalah dalam Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	146
4.3.1.5	Tindakan Penambahbaikan bagi Mencapai Pendidikan Berkualiti	148
4.3.2	Analisis Kualitatif	151
4.3.2.1	Perancangan Strategik	151
4.3.2.2	Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	154
4.3.2.3	Masalah-Masalah dalam Pelaksanaan Pendidikan	159

	Berkualiti	
4.3.2.4	Tindakan Penambahbaikan Kualiti Sekolah	161
4.3.2.5	Strategi Penambahbaikan Kualiti Pendidikan	165
4.3.2.6	Model Pendidikan Berkualiti	169
4.3.3	Analisis Model Persamaan Sruktural (SEM)	171
4.3.3.1	Ujian Kesahan Pengukuran Model	171
4.3.3.2	Ujian Persamaan Model	181
4.3.3.3	Mengubahsuai Model	183
4.3.3.4	Analisis Perhubungan Antar- Konstruk	185
4.4	Penutup	188
<b>5</b>	<b>RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	189
5.2	Rumusan Kajian	189
5.2.1	Perancangan Strategik	190
5.2.2	Kualiti Pendidikan	191
5.2.3	Kepuasan dalam Pendidikan	193
5.2.4	Masalah-Masalah dalam Pendidikan	195
5.2.5	Penambahbaikan Kualiti Pendidikan	197
5.2.6	Strategi Penambahbaikan Kualiti Pendidikan	199
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	200
5.3.1	Perancangan Strategik	200
5.3.2	Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	203
5.3.3	Kepuasan Terhadap Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	206
5.3.1.1	Kepuasan Guru terhadap Pengurusan Sekolah	207
5.3.1.2	Kepuasan Pelajar terhadap	208

	Pelaksanaan Pendidikan berkualti	
5.3.1.2	Kepuasan Ibu bapa Pelajar terhadap Pelaksanaan Pendidikan berkualti	211
5.3.4	Masalah-Masalah dalam Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	215
5.3.5	Tindakan Penambahbaikan dalam Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	218
5.3.6	Strategi Penambahbaikan Kualiti Pendidikan	221
5.3.7	Ujian Hipotesis Kajian Berdasarkan Model yang Dibina	224
5.3.7.1	Hubungan antara Perancangan Strategik dengan Pelaksanaan Konsep Pendidikan Berkualiti	224
5.3.7.2	Hubungan antara Perancangan Strategik dengan Masalah- Masalah yang Timbul dalam Konsep Pendidikan Berkualiti	225
5.3.7.3	Hubungan antara Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti dengan Masalah-Masalah yang Timbul dalam konsep Pendidikan Berkualiti	225
5.3.7.4	Hubungan antara Perancangan Strategik dengan Cadangan Tindakan Penambahbaikan Kualiti Pendidikan	226
5.3.7.5	Hubungan antara Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti dengan Cadangan Tindakan Penambahbaikan Kualiti	247

5.3.7.6	Hubungan antara Masalah- Masalah dalam Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti dengan Penambahbaikan Kualiti	227
5.3.7.7	Hubungan antara Perancangan Strategik dengan Tahap Kepuasan dalam Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	228
5.3.7.8	Hubungan antara Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti dengan Kepuasan	228
5.3.7.9	Hubungan antara Masalah- Masalah dalam Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti kepada Kepuasan	229
5.3.7.10	Hubungan antara Pelaksanaan Penambahbaikan Kualiti dengan Kepuasan	229
5.3.8	Kelayakan Ujian Model Pendidikan Berkualiti yang Dibina Dalam Kajian	231
5.3.8.1	Perancangan Startegik	233
5.3.8.2	Proses Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	235
5.3.8.3	Penilaian Pendidikan	237
5.3.8.4	Panambahbaikan Kualiti	238
5.3.8.5	Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan	238
5.4	Implikasi Kajian	240
5.4.1	Implikasi Teoritis	240
5.4.2	Implikasi Amalan	241
5.5	Cadangan	241
5.5.1	Cadangan Kajian akan Datang	242
5.5.2	Cadangan Tindakan	242



5.6 Penutup	243
<b>RUJUKAN</b>	<b>244</b>
Lampiran A – H	284-338

## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Senarai Lokasi Kajian Mengikut Zon	86
3.2	Populasi Kajian	87
3.3	Bilangan Sampel Kajian	88
3.4	Senarai Subjek Temubual	90
3.5	Taburan Item Soal Selidik Untuk Guru Mengikut Kategori	91
3.6	Taburan Item Soal Selidik Untuk Pelajar Mengikut Kategori	92
3.7	Taburan Item Soal Selidik Untuk Ibu bapa Pelajar Mengikut Kategori	93
3.8	Skala Likert Soal Selidik	93
3.9	Pembahagian Skor Min Bagi Setiap Tahap Soal Selidik	94
3.10	Proses Perubahan data Ordinal menjadi data Selang	95
3.11	Fokus Temubual	96
3.12	Panduan Penerimaan Kebolehpercayaan	98
3.13	Pekali Kebolehpercayaan Konstruk	100
3.14	Pekali Kebolehpercayaan Maksimum	101
3.15	Nilai Kesahan dan Kebolehpercayaan Soal Selidik	103
3.16	Hasil Kajian Rintis Temubual	103
3.17	Langkah-Langkah Pengumpulan Data	104
3.18	Pelaksanaan Pengumpulan Data	105
3.19	Memilih Teknik Anggaran	110

3.20	Indeks Kebaikan Suai	111
3.21	Persoalan kajian dan Kaedah Analisis Data	115
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	118
4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	118
4.3	Taburan Responden Mengikut Etnik	119
4.4	Taburan Responden Mengikut Akademik Tertinggi	119
4.5	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Mengajar	120
4.6	Taburan Responden Mengikut Kelulusan Pensijilan Guru	121
4.7	Taburan Responden Mengikut Jantina	121
4.8	Taburan Responden Mengikut Umur	122
4.9	Taburan Responden Mengikut Etnik	123
4.10	Taburan Responden Mengikut Pengkhususan	123
4.11	Taburan Responden Mengikut Tahun Kursus	124
4.12	Taburan Responden Mengikut Tempat Tinggal	124
4.13	Taburan Responden Mengikut Jantina	125
4.14	Taburan Responden Mengikut Umur	126
4.15	Taburan Responden Mengikut Etnik	126
4.16	Taburan Responden Mengikut Akademik Tertinggi	127
4.17	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	128
4.18	Taburan Responden Mengikut Penghasilan	129
4.19	Taburan Responden Mengikut Tempat Tinggal	129
4.20	Min, Kekekapan dan Peratusan Perancangan Strategik	131
4.21	Min, Kekekapan dan Peratusan Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	133

4.22	Min, Kecepatan Peratusan Kepuasan Guru	136
4.23	Min, Kecepatan dan Peratusan Persepsi Pelajar terhadap Kepentingan Kualiti dalam Pendidikan	139
4.24	Min, Kecepatan dan Peratusan Kepuasan Pelajar terhadap Pelaksanaan Pendidikan Berkualiti	140
4.25	Tahap Kepuasan Ibu bapa terhadap Pelaksanaan Pendidikan berkualiti	143
4.26	Analisis Jurang antara Kepuasan dan Kepentingan Pelajar	144
4.27	Mengenal Pasti masalah-Masalah dalam Pelaksanaan Pendidikan berkualiti	146
4.28	Cadangan Tindakan Penambahbaikan Kualiti untuk Mencapai Pendidikan Berkualiti	148
4.29	Hasil Analisis Kesesuaian Model Pemboleh ubah Luaran	175
4.30	Standard Regresi Pemboleh ubah Luaran	175
4.31	Nilai Anggaran Standard Regresi Pemboleh ubah Luaran	176
4.32	Nilai Kovarian daripada Pemboleh ubah	177
4.33	Nilai Korelasi daripada Pemboleh ubah	177
4.34	Hasil Analisis Kesesuaian Model pemboleh ubah Dalaman	179
4.35	Standard Regresi Pemboleh ubah Dalaman	179
4.36	Anggaran Standard Regresi Pemboleh ubah Dalaman	180
4.37	Nilai Kovarian Pemboleh ubah Luaran	180
4.38	Hasil Analisis Persamaan Model	183
4.39	Nilai Korelasi Konstruk Endogen	185
4.40	Hasil Analisis Ubahsuai Model	185
4.41	Hubungan Dua Hala antara Pemboleh ubah	186
4.42	Analisis Hipotesis Kajian	186

4.43	Analisis Hubungan antara Pemboleh ubah	187
4.44	Analisis Hipotesis Kajian	187

## SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Model PDSA bagi Proses Pengurusan	15
1.2	Kerangka Teori Kajian Berasas Kepada Kaedah PDSA Deming (1993).	18
1.3	Kerangka Kajian	20
2.1	Peta Kawasan Sulawesi Selatan	37
2.2	Rumah Kualiti	48
2.3	Ciri-Ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh	49
2.4	Model TQM dalam Pendidikan	51
2.5	TQM dalam perindustrian	55
2.6	TQM dalam Pendidikan	55
2.7	Perbandingan PDSA, DMAIC, DFSS dan RADAR	59
2.8	Model Sekolah Berkualiti Menyeluruh	64
2.9	Model Kepuasan Pelanggan	73
2.10	Kedudukan Kuadran Analisis Model I-S	74
3.1	Kaedah Campuran QUAN-qual	84
3.2	Carta Aliran Metodologi Kajian	85
3.3	Perakitan Antara Pembolehubah yang dinyatakan dalam Hipotesis	108
4.1	Kedudukan Setiap Atribut Mengikut Kuadran Min Tahap Kepentingan dan Min Tahap Kepuasan Pelajar	141
4.2	Kedudukan Setiap Atribut Mengikut Kuadran Min Tahap Kepentingan dan Min Tahap Kepuasan Ibu bapa	145

4.3	Ujian Kesahan Pengukuran Model Pemboleh ubah Luaran	174
4.4	Ujian Kesahan Pengukuran Model Pemboleh ubah Dalaman	178
4.5	Ujian Struktural Model Kajian	182
4.6	Menguabahsuai Model	184
5.1	Strategi Penambahbaikan Kualiti Pendidikan berasas Persepsi Pengetua	223
5.2	Pernyataan Hipotesis Kajian	230
5.3	Model Pendidikan Berkualiti berdasarkan Model PDSA Deming	231
5.4	Model Hipotesis Peningkatan Kualiti Pendidikan	232
5.5	Proses Perancangan Strategik di Sekolah	233
5.6	Proses Pengurusan Strategik	234
5.7	Jaminan Kualiti Pendidikan berdasarkan Dapatan Kajian	236
5.8	Penilaian Pelaksanaan Jaminan Kualiti dalam SNP	237

## SENARAI SINGKATAN

ADF	- Asymptotically Distribution-Free
ADVANCED	- Advancing Excellence in Education
AGFI	- Adjusted Goodness of Fit Index
AIC	- Aikake Information Criterion
AIDS	- Adjusted Goodness of Fit Index
AMOS	- Analysis of Moment Structures
BASN	- Badan Akreditasi Standar Nasional
BIMBEL	- Bimbingan Belajar
BOS	- Bantuan Operasional Sekolah
BOM	- Bantuan Operasional Manajemen
BPS	- Badan Pusat Statistik
BS	- British Standard
CASI	- Commission on Accreditation and School Improvement
CBSA	- Cara Belajar Siswa Aktif
CFI	- Comparative Fit Index
CR	- Critical Ratio
CSD	- Chugach School District
DEPDIKNAS	- Departemen Pendidikan Nasional
DF	- Degree of Freedom
DFSS	- Design For Six Sigma
DIKLAT	- Pendidikan dan Latihan
DMAIC	- Define Measure Analyse Improve and Control
DMIC	- Define, Measure, Improve, Control
DPPP	- Daftar Penilaian Prestasi Pegawai
ECVI	- Expected Cross-Validation Index



EFA	- Education for All
EFQM	- European Foundation for Quality Management
EQA	- European Quality Award
GAMA	- Gadjah Mada
GFI	- Goodness of Fit index
GLS	- Generalized Least Square Estimation
HIV	- Human Immunodeficiency Virus
IB	- International Baccalaureate
ICT	- Information Communication and Technology
IPT	- Institusi Pendidikan Tinggi
IS	- Important Satisfaction
ISAS	- Institute of Southeast Asian Studies
ISO	- International Organization for Standardization
ITB	- Institut Teknologi Bandung
ITS	- Institut Teknologi Surabaya
JILS	- Jakarta Intelektual Language School
JPN	- Jabatan Pelajaran Negeri
JUSE	- Japanese Union of Scientist and Engineers
KBEM	- Kanji's Business Excellence Model
KBK	- Kurikulum Berbasis Kompetensi
KEMENAG	- Kementerian Agama
KEMENDIKBUD	- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
KEPMENDIKNAS	- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional
KTI	- Kawasan Timur Indonesia
KTSP	- Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
MBNQA	- Malcolm Balridge National Quality Award
MBS	- Manajemen Berbasis Sekolah
MGMP	- Musyawarah Guru Mata Pelajaran
ML	- Maximim Likelihood
MUI	- Majelis Ulama Indonesia
NARKOBA	- Narkotika dan Obat-obat Terlarang
NCA	- North Central Association
NCES	- National Centre for Education Statistic

NQA	- National Quality Assurance
GAMA	- Gadjah Mada
GFI	- Goodness of Fit index
GLS	- Generalized Least Square Estimation
HIV	- Human Immunodeficiency Virus
IB	- International Baccalaureate
ICT	- Information Communication and Technology
IPT	- Institusi Pendidikan Tinggi
IS	- Important Satisfaction
ISAS	- Institute of Southeast Asian Studies
ISO	- International Organization for Standardization
ITB	- Institut Teknologi Bandung
ITS	- Institut Teknologi Surabaya
JILS	- Jakarta Intelektual Language School
JPN	- Jabatan Pelajaran Negeri
JUSE	- Japanese Union of Scientist and Engineers
KBEM	- Kanji's Business Excellence Model
KBK	- Kurikulum Berbasis Kompetensi
KEMENAG	- Kementerian Agama
KEMENDIKBUD	- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
KEPMENDIKNAS	- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional
KTI	- Kawasan Timur Indonesia
KTSP	- Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
MBNQA	- Malcolm Balridge National Quality Award
MBS	- Manajemen Berbasis Sekolah
MGMP	- Musyawarah Guru Mata Pelajaran
ML	- Maximim Likelihood
MUI	- Majelis Ulama Indonesia
NARKOBA	- Narkotika dan Obat-obat Terlarang
NCA	- North Central Association
NCES	- National Centre for Education Statistic
NQA	- National Quality Assurance

GAMA	Gajah Mada
GFI	- Goodness of Fit index
GLS	- Generalized Least Square Estimation
HIV	- Human Immunodeficiency Virus
IB	- International Baccalaureate
ICT	- Information Communication and Technology
IPT	- Institusi Pendidikan Tinggi
IS	- Important Satisfaction
ISAS	- Institute of Southeast Asian Studies
ISO	- International Organization for Standardization
ITB	- Institut Teknologi Bandung
ITS	- Institut Teknologi Surabaya
JILS	- Jakarta Intelektual Language School
JPN	- Jabatan Pelajaran Negeri
JUSE	- Japanese Union of Scientist and Engineers
KBEM	- Kanji's Business Excellence Model
KBK	- Kurikulum Berbasis Kompetensi
KEMENAG	- Kementerian Agama
KEMENDIKBUD	- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
KEPMENDIKNAS	- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional
KTI	- Kawasan Timur Indonesia
KTSP	- Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
MBNQA	- Malcolm Balridge National Quality Award
MBS	- Manajemen Berbasis Sekolah
MGMP	- Musyawarah Guru Mata Pelajaran
ML	- Maximim Likelihood
MUI	- Majelis Ulama Indonesia
NARKOBA	- Narkotika dan Obat-obat Terlarang
NCA	- North Central Association
NCES	- National Centre for Education Statistic
NQA	- National Quality Assurance
OECD	- Organization for Economic Cooperation and Development

PAKEM	- Pembelajaran Aktif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan
PALAPA	- Pencinta Alam
PAS	- Paket Aplikasi Sekolah
PDCA	- Plan-Do-Check-Act
PDSA	- Plan-Do-Study-Act
PERMENDIKNAS	- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional
PIBG	- Persatuan Ibu Bapa dan Guru
PMI	- Palang Merah Indonesia
PP	- Peraturan Pemerintah
PPD	- Pejabat Pelajaran Daerah
PPPG	- Pusat Pengembangan Penataran Guru
PRSD	- Pearl River School District
PZB	- Parasuraman Zeithaml and Berry
QFD	- Quality Function Deployment
RADAR	- Result, Approach, Deploy, Assess, Refine
RAPBS	- Rancangan Anggaran Pendapatan Belanja Sekolah
RMSEA	- Root Mean Square Error of Approximation
RSBI	- Rintisan Sekolah Berataraf Internasional
SACS	- Southern Association of Colleges and Schools
SATPAM	- Satuan Pengamanan
SBI	- Sekolah Bertaraf Internasional
SEAMEO	- South East Asian Minister Of Education Organization
SE	- Standard Estimate
SEM	- Structural Equation Model
SERVQUAL	- Service Quality
SISDIKNAS	- Sistem Pendidikan Nasional
SLTA	- Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SLTP	- Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SMA	- Sekolah Menengah Atas
SMAN	- Sekolah Menengah Atas Negeri
SMP	- Sekolah Menengah Pertama

SNP	- Standar Nasional Pendidikan
SPSS	- Statistical Product and Service Solutions
TLI	- Tucker Lewis Index
TOEFL	- Test of English as a Foreign Language
TOEIC	- Test of English for International Communication
TQM	- Total Quality Management
UGM	- Universitas Gadjah Mada
UI	- Universitas Indonesia
UIN	- Universitas Islam Negeri
UIT	- Universitas Indonesia Timur
UK	- United Kingdom
ULS	- Unweighted Least Square
UMPAR	- Universitas Muhammadiyah Parepare
UN	- Ujian Nasional
UNESCO	- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNHAS	- Universitas Hasanuddin
UNICEF	- United Nations International Children's Emergency Fund
UNISMUH	- Universitas Muhammadiyah
UNM	- Universitas Negeri Makassar
US	- Ujian Sekolah
UTM	- Universiti Teknologi Malaysia
UU	- Undang-Undang
UUD	- Undang Undang Dasar
SPSS	- Statistical Product and Service Solutions
TLI	- Tucker Lewis Index
TOEFL	- Test of English as a Foreign Language
TOEIC	- Test of English for International Communication
TQM	- Total Quality Management
UGM	- Universitas Gadjah Mada
UI	- Universitas Indonesia

UIN	- Universitas Islam Negeri
UIT	- Universitas Indonesia Timur
UK	- United Kingdom
ULS	- Unweighted Least Square
UMPAR	- Universitas Muhammadiyah Parepare
UN	- Ujian Nasional
UNESCO	- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNHAS	- Universitas Hasanuddin
UNICEF	- United Nations International Children's Emergency Fund
UNISMUH	- Universitas Muhammadiyah
UNM	- Universitas Negeri Makassar
US	- Ujian Sekolah
UTM	- Universiti Teknologi Malaysia
UU	- Undang-Undang
UUD	- Undang Undang Dasar

**SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
A	Instrumen Kajian (Soal Selidik)	284
B	Protokol Temubual	310
C	Surat Kebenaran menjalankan Kajian dari BALITBANGDA Sulawesi Selatan	311
D	Borang Pengesahan Instrumen	312
E	Hasil Kajian Rintis	313
F	Demografi Responden	322
G	Hasil Analisis Statistik	327
H	Hasil Analisis SEM	368

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Perkembangan dramatik dalam pelbagai bidang kehidupan sosial, ekonomi dan teknologi maklumat menjadi pemangkin utama dalam paradigma pembangunan institusi pendidikan yang bergerak pantas mencapai kejayaan walaupun harus berhadapan dengan pelbagai cabaran yang sukar dan memerlukan pengiraan (Martin, 2006). Globalisasi yang melanda seluruh kehidupan ini memaksa untuk bersedia menghadapi pelbagai kemungkinan. Tidak terkecuali dunia pendidikan, kesan globalisasi amat dirasakan dan memaksa pendidikan untuk menyediakan satu strategi khusus bagi menanganinya. Salah satu cabaran utama yang dihadapi oleh dunia pendidikan adalah membawa pendidikan berkualiti kepada semua lapisan masyarakat (Martono, 2010; Rohman, 2010).

Dalam abad ke-21, sama ada sedar atau tidak, kita sebenar dihanyutkan oleh arus perubahan yang pantas dan tidak pernah berlaku sebelum ini. Perkara ini memaksa dunia pendidikan untuk sentiasa bersedia menghadapi kedua-dua tekanan dalaman dan tekanan luaran. Pelbagai tekanan itu boleh dielakkan sekiranya kerajaan memberi keutamaan kepada keupayaan daya saing, meningkatkan kecekapan dan keberkesanan serta mengoptimalkan peluang-peluang kerjasama antara agensi-agensi dan pihak-pihak berkepentingan (Arcaro, 2007; Mukhopadhyay, 2005; Sallis, 2002). Bagi mencapai kejayaan dalam pendidikan dan menjadikan negara sebagai kelas satu dalam persaingan global sepatutnya pembinaan aspek pendidikan perlu diberi keutamaan oleh kerajaan, masyarakat dan pihak-pihak berkepentingan



(Dunne, Akyeampong dan Humpkreys, 2007; Mansuri dan Vijayendra, 2012; Stiglitz, 2002; Olken dan Singhal, 2011; Banerjee dan Esther, 2006; Bruns, Filmer dan Patrinos, 2011).

Beberapa institusi melakukan langkah-langkah konkrit untuk merealisasikan pendidikan berkualiti melalui pengamalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) sebagai satu kaedah praktikal. Dapatan kajian menunjukkan bahawa amalan TQM telah memberi manfaat dalam pendidikan secara berkesan dan turut membantu keluar dari isu-isu yang sukar (Sohail, Rajadurai dan Nor Azlin Abdul Rahman, 2003; Goldberg dan Cole, 2002; Lunenberg, 2010; Mukhopadhyay, 2005; Sallis, 2002; Arcaro, 2007; Zamroni, 2007).

Amalan TQM memerlukan komitmen dan komunikasi yang jelas daripada guru-guru dan pentadbir untuk bekerja secara maksimum (Chang, 2008; World Bank, 2005; Brown, 2003; Dempster, Lovett dan Fluckiger, 2011). Oleh itu, budaya meningkatkan kualiti pendidikan bukan sekadar slogan, tetapi mesti dilaksanakan melalui proses yang terancang, teratur, komitmen dan sentiasa bekerjasama (Skrabec, 2002; Lussier dan Achua, 2002; Veloo dan Bin, 2012).

## **1.2 Latar Belakang**

Kualiti pendidikan Indonesia hari ini adalah sangat membimbangkan. Realiti ini berdasar kepada keputusan *human development index*, yang terdiri daripada penilaian pencapaian pendidikan, pendapatan per kapita penduduk dan kelayakan kesihatan menunjukkan taraf yang rendah (Unesco, 2003). Di samping itu, beberapa agensi dunia turut melaporkan keadaan semasa pendidikan di Indonesia yang masih jauh tertinggal berbanding negara-negara lain di Asia Tenggara (Unesco, 2003; World Bank, 2009).

Isu semasa yang menghalang pembangunan pendidikan di Indonesia yang dikenalpasti antaranya adalah ketidakfahaman terhadap paradigma pendidikan, piawaian dalam pendidikan dan beberapa isu-isu teknikal dan praktikal seperti

peruntukan pendidikan yang rendah, kos pendidikan, pencapaian pelajar, kekurangan infrastruktur dan kebajikan guru (Soejarto, 2002; Barber dan Mourshead, 2007; Martono, 2009; Dharma, 2007).

Satu lagi isu yang memberi kesan kepada kualiti pendidikan adalah kesesuaian peruntukan pendidikan. Setakat ini, kerajaan tidak seimbang dalam merancang dan mengagihkan peruntukan pendidikan di antara daerah dan bandar (Wahono, 2001). Peruntukan pendidikan yang rendah telah menghalang mempercepatkan pembangunan sumber manusia yang mempunyai kepakaran dan kemahiran. Di samping itu, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) menambah bahawa terdapat empat parameter yang bermasalah dan akan dinilai oleh kerajaan iaitu akauntabiliti, pencapaian akademik, kecekapan guru, dan kesediaan infrastruktur (Kompas, 2010).

Aspek kualiti guru juga dilihat menjadi punca kegagalan dalam membangunkan pendidikan berkualiti (Thomas, Yunus dan Douglas, 2007). Ini bercanggah dengan dapatan kajian yang menunjukkan bahawa guru-guru berperanan dalam menentukan kualiti pengajaran dan pembelajaran (Hanusek, 2005; Hattie, 2002; King dan Newman, 2001; Harris, 2001). Darling-Hammond (2010) berpendapat bahawa peranan guru sebagai pendidik adalah penunjuk bagi kejayaan pendidikan.

Terdapat tiga faktor utama yang menyumbang kepada kegagalan meningkatkan kualiti pendidikan di Indonesia. Rohman (2010) telah mengenalpasti ketiga-tiga faktor itu, iaitu: pendekatan sistem pendidikan tidak berfungsi secara maksimum, model pendidikan nasional menggunakan sistem pemusatan (*centralization*) dan penglibatan masyarakat dalam pendidikan sangat rendah dan terhad kepada penyediaan dana, tetapi mereka tidak terlibat dalam membuat keputusan, pemantauan, penilaian dan akauntabiliti (Depdiknas, 2001).

Kerajaan telah menjalankan pelbagai dasar bagi meningkatkan kualiti pendidikan antara lain: penubuhan Undang-undang Nombor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan negara, Undang-undang nombor 14 tahun 2005 tentang guru dan

pensyarah, PP No 74 tahun 2008 tentang guru, Peraturan Kementerian Pendidikan (Permendiknas) bilangan 16 tahun 2007 mengenai kelayakan akademik pendidik, Pengurusan Berasaskan Sekolah (MBS), Keputusan Menteri Pendidikan (Kepmendiknas) 044/U/2002 tentang Persatuan ibu bapa dan guru (PIBG), Kurikulum Berasaskan Kompetensi (KBK), pendidikan wajib untuk kanak-kanak berumur 7 hingga 15 tahun dan Bab XIV pasal 50 ayat 3 Undang-undang Nombor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional yang menerangkan bahawa negara mesti menyediakan pendidikan berkualiti (Depdiknas, 2007).

Setakat ini, dasar strategik yang dilaksanakan kerajaan untuk meningkatkan kualiti pendidikan, belum lagi memberi kesan yang selaras dengan peningkatan kualiti. Keadaan semasa menunjukkan bahawa kualiti pendidikan di Indonesia masih tidak memuaskan banyak pihak. Malah, perkara ini diburukkan lagi dengan pelbagai dapatan kajian yang melaporkan bahawa kualiti pendidikan Indonesia lebih rendah berbanding negara-negara lain (Rohman, 2010). Oleh itu, kerajaan perlu mengambil langkah strategik dengan mereka bentuk model sekolah berkualiti berdasarkan Undang-undang sistem pendidikan negara (Depdiknas, 2007).

Dalam konteks Indonesia, pembinaan sekolah berkualiti bermula selepas Indonesia keluar daripada krisis ekonomi pada tahun 1997. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) memperkenalkan suasana baru dalam mengemaskini sistem pendidikan nasional dengan memberi peluang seluas-luasnya dalam menjalankan prinsip-prinsip demokrasi pendidikan seperti autonomi sekolah dan akauntabiliti (Kustulasari, 2009). Bagi mencapai visi itu, kerajaan seterusnya menubuhkan sekolah menengah atas (SMAN) yang direka bentuk sebagai sekolah yang akan menjana kecemerlangan akademik dan kokurikulum, berdaya saing global dan diiktiraf oleh negara-negara ahli Pertubuhan Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan yang dipanggil OECD (Depdiknas, 2007; Coleman, 2009).

Pembinaan sekolah menengah atas merupakan gerak pantas daripada kerajaan untuk melonjakkan kualiti pendidikan ke tahap lebih cemerlang. Kecemerlangan sekolah menengah atas disokong oleh pembiayaan *block grand* dari kerajaan sebagai pembiayaan operasi dalam upaya untuk menyediakan pelbagai kemudahan dan pembinaan profesionalisme guru. Oleh itu, pelajar-pelajar sekolah menengah atas

dijangka untuk mempunyai kecemerlangan akademik dan kokurikulum, mahir, berkepribadian mulia, kepimpinan yang kukuh, mempunyai semangat kerja berpasukan, pemikiran kreatif, patriotik, pemikiran global dan berdaya saing (Coleman, 2009; Haryana, 2007; Depdiknas, 2007).

Terdapat perbezaan pandangan dalam memberi makna perkataan internasional dalam pendidikan. Perkataan Intenasional diantaranya bermakna pendidikan antarabangsa (Hayden, Thompson, dan Walker, 2002), atau bermakna sekolah antarabangsa (Hayden, 2006), dalam definisi lain bermakna pendidikan keantarabangsaan (O'Meara, Mehlinger, dan Newman, 2001; Tsuneyoshi, 2005) dan juga bermakna globalisasi pendidikan (Spring, 2008), perlu difahami bahawa definisi dan terma sekolah antarabangsa berbeza di setiap negara menerusi sifat dan keutamaannya (Hayden, 2006).

Pengurusan pendidikan di Indonesia memiliki perbezaan dengan sistem pendidikan di negara lain. Terdapat dua Jabatan Pendidikan yang menguruskan pendidikan, iaitu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) dan Kementerian Hal Ehwal Ugama (Kemenag). Dalam konteks Indonesia, sekolah menengah dibahagikan kepada tiga kategori iaitu sekolah menengah atas milik asing seperti *British International School* dan *Gandhi Memorial International School*, seterusnya sekolah menengah atas yang dibina untuk memenuhi keperluan kanak-kanak daripada golongan elit, orang-orang kaya dan kanak-kanak para ekspatriat dan sekolah menengah atas yang diurus selia oleh kerajaan (Coleman, 2009; Depdiknas, 2007).

Terdapat beberapa kategori dalam menetapkan standard kualiti sekolah (Fitz Gibbon dan Kochan, 2000, NCES, 2000). Coleman (2009) menjelaskan bahawa standard sekolah dibahagikan kepada tiga kategori iaitu kecemerlangan, kebangsaan dan di bawah standard kebangsaan. Faturrahman (2009) menjelaskan bahawa standard sekolah dibahagikan kepada empat kategori iaitu antarabangsa, kecemerlangan, kebangsaan dan di bawah standard kebangsaan, manakala Badan Akreditasi Negara (BASN) menjelaskan bahawa standard kualiti sekolah perlu memenuhi tiga aspek penilaian utama iaitu, input, proses dan output (BASN, 2003).

Penubuhan sekolah menengah atas bertujuan untuk menunjukkan perkembangan dan kemajuan dinamik pendidikan negara dari segi kualiti, kuantiti, standard dan keunggulan. Jika dilihat dari perspektif yang luas, sekolah menengah atas dibina sebagai satu usaha kerajaan dalam membina sektor pendidikan. Sekolah menengah atas mesti berkembang dan berubah mengikut anjakan paradigma dan boleh mencabar di alaf baru dan meningkatkan maruah negara di peringkat antarabangsa. Dasar ini sangat penting dalam sejarah pendidikan di Indonesia, kerana selepas kemerdekaan, barulah Indonesia secara rasmi menubuhkan program-program untuk mencapai kecemerlangan dalam pendidikan global (Kustulasari, 2009).

Pada masa ini, sekolah menengah atas menjadi perbualan hangat dikalangan masyarakat kerana pencapaian sekolah tidak setanding dengan perhatian yang diberikan oleh kerajaan kepada sekolah berkenaan. Hakikatnya bahawa kerajaan telah mengeluarkan kos yang besar bagi memperkasakan sekolah tersebut. Di samping itu, pembiayaan mahal dari ibu bapa menambah panjang senarai kelemahan sekolah (Kompas, 2010). Sekolah menengah atas difahami memerlukan pembiayaan yang besar, kerana sekolah menengah atas adalah sekolah yang menggunakan pengajaran dwibahasa (*bilingual*), menggunakan pelbagai media pengajaran dan pembelajaran, disahkan dan diiktiraf oleh negara-negara OECD atau agensi pensijilan antarabangsa, seperti *Cambridge*, IB, TOEFL / TOEIC, ISO, dan lainnya (Haryana, 2007).

Sekolah menengah atas telah memenuhi semua standard pendidikan nasional (SNP). Malah, sekolah menengah atas dicabar untuk memenuhi standard pendidikan lebih tinggi daripada SNP (Depdiknas, 2007). Kehadiran sekolah berkualiti membuat masyarakat berminat membawa anak-anak mereka ke sekolah tersebut walaupun dengan pembiayaan yang mahal. Menurut beberapa pihak, sekolah menengah atas adalah untuk semua lapisan masyarakat (Kompas, 2010). Realiti ini selaras dengan asas undang-undang yang mengatakan bahawa kerajaan perlu memberikan pendidikan kepada semua lapisan masyarakat. Walau bagaimanapun, konsep SMA yang sebenar adalah satu strategi untuk melonjakkan kecemerlangan pendidikan terutama dalam memenuhi hak rakyat untuk mendapatkan perkhidmatan pendidikan yang sesuai dengan undang-undang pendidikan, seperti yang dijelaskan dalam panduan sistem pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003 (Haryana, 2007).

Sekolah menengah atas berdasar pada lapan jaminan kualiti pendidikan yang telah digubal oleh kerajaan. Dasar dan prinsip jaminan kualiti pendidikan merupakan panduan bagi pengetua, kakitangan akademik dan kakitangan sokongan dalam melaksanakan peranan dan tanggung jawab mereka bagi memastikan pencapaian kualiti akademik sama ada dikekalkan atau dipertingkatkan, selaras dengan aspirasi negara, spesifikasi kurikulum, ciri standard akreditasi dan rangka kelayakan yang diluluskan. Antara jaminan kualiti yang harus dipenuhi sekolah menengah atas, iaitu standard: akreditasi, kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, penilaian, kualiti guru, kualiti kakitangan sokongan, kemudahan dan infrastruktur, kualiti pengurusan dan pembiayaan ( Coleman , 2009 ; Depdiknas , 2007 ; Haryana 2007 ).

Walau bagaimanapun, Dharma (2007) memerhatikan bahawa banyak sekolah menengah atas mengalami pelbagai masalah, terutama masalah dalam keselarasan kurikulum, model perlaksanaan, kualiti guru, kualiti kemudahan dan peruntukan. Tambahan pula, pembelajaran berbahasa Inggeris yang merupakan ciri dalam pelaksanaan pendidikan berkualiti, malah boleh menghapuskan semangat kebangsaan (Martono, 2010). Kajian Sumintono, Said dan Mislan (2012) mendapati bahawa kebolehan guru dalam berbahasa Inggeris dan kemahiran dalam ICT masih kurang, reka bentuk pembelajaran masih tidak profesional dan terdapat kekurangan pada kemudahan dan infrastruktur sekolah. Dapatan kajian ini mencadangkan kepentingan untuk melahirkan dasar-dasar baru dalam meningkatkan kualiti sekolah.

Peningkatan kualiti sekolah melalui pendekatan model TQM, secara langsung memberi kesan kepada output, kualiti pengajaran dan pembelajaran, budaya sekolah, kepimpinan, pengurusan dan kemudahan sekolah (Zamroni, 2007). Penggunaan prinsip kualiti dalam pendidikan diilhamkan dari kejayaan aplikasi prinsip-prinsip kualiti dalam industri. Hakikatnya bahawa penggunaan prinsip kualiti dalam industri telah berjaya mengekalkan dan mengembangkan kewujudan syarikat dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Kejayaan industri dalam mengamalkan prinsip kualiti telah menjadi perbincangan bagi institusi-institusi lain untuk cuba mengamalkan di dalam sistem pengurusan mereka, termasuk pendidikan (Arcaro, 2007).

Keberkesanan penggunaan prinsip-prinsip TQM dalam industri telah menjadi panduan bagi beberapa penyelidik untuk mengkaji manfaatnya dalam pendidikan (Lunenbergh, 2010; Hajraf dan Sarhan, 2012; Sabihaini, Liestyana, Astuti, 2010). Dapatan kajian menunjukkan bahawa prinsip-prinsip kualiti sesuai digunakan dalam pendidikan. Antara prinsip-prinsip tersebut iaitu memberi tumpuan kepada pelanggan, mempunyai proses pengurusan berdasarkan fakta, menyokong penglibatan semua pihak, berdasarkan pendekatan proses, sokongan dari pengurusan puncak dan sistem peningkatan berterusan (Thompson, 2005).

Beberapa kajian menunjukkan bahawa TQM berkesan dalam meningkatkan kualiti pendidikan. Widrick ( 2002 ), mengkaji semula penggunaan model tersebut sebagai panduan dalam melakukan penyelidikan di institusi pendidikan. Lawrence dan McCollough (2001) mengkaji penggunaan prinsip-prinsip jaminan kualiti perkhidmatan sebagai objek kajian untuk menilai pengamalan jaminan kualiti di institusi pendidikan. Beliau mendapati bahawa pengamalan ciri kualiti dapat meningkatkan kepuasan pelajar. Roberts dan Tennant ( 2003) menerima pakai model Hosin Kanri sebagai asas untuk mengukur kualiti institusi pendidikan. Sementara Thakkar (2006) dan Hwang dan Teo (2001) menggunakan model kualiti fungsi (QFD) untuk menganalisis prestasi kakitangan.

Satu lagi kajian mendapati bahawa kualiti pendidikan akan meningkat selaras dengan kepuasan pelajar (Liao, 2011; Cheng, *et. al.*, 2006; Seth dan Deshmukh, 2005; Arambewela, 2008; Jurkowitsch, Vignali dan Kaufmann, 2008; Sahin, 2008). Tambahan pula, Danim (2010) menjelaskan bahawa terdapat beberapa aspek yang perlu disediakan pihak sekolah untuk memberi perkhidmatan yang memuaskan antara lain menyediakan guru-guru yang berkualiti, pengurusan dan pentadbiran kewangan yang telus, menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang berkualiti, memberi keutamaan kepada kualiti pembelajaran dan menyediakan sumber-sumber lain.

Pelbagai kajian menunjukkan bahawa pendidikan berkualiti amat berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar. Analisis model kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) menunjukkan bahawa kepuasan pelajar berkaitan dengan kualiti pengurusan sekolah (Markovic, 2006; Abdullah, 2006). Dapatan ini selari dengan kajian Sahin (2007)

yang mengkaji hubungan antara kepuasan pelajar dengan beberapa pembolehubah iaitu sokongan pensyarah, tindak balas pelajar, kerjasama, pembelajaran aktif dan autonomi pelajar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat empat pembolehubah yang memberi sumbangan yang tinggi terhadap kepuasan pelajar iaitu personaliti, sokongan pengajaran, pembelajaran aktif dan kerjasama. Dapatan ini turut disokong oleh Archambault (2008) yang mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelajar dengan kualiti pendidikan.

Dapatan kajian mengenai hubungan positif antara kepuasan pelajar dengan kualiti pendidikan, dapat menjadi panduan bagi kerajaan untuk terus meningkatkan kualiti pendidikan melalui agenda pembaharuan. Agenda pembaharuan perlu memberi keutamaan kepada pengurusan dan akauntabiliti, memperkasakan sekolah, sekolah contoh, penggunaan strategi yang betul, membina sistem maklumat bersepadu, pembelajaran yang berkesan dan mereka bentuk semula institusi (World Bank, 2002).

Reddy (2007) menjelaskan bahawa untuk meningkatkan kualiti pendidikan, pihak pengurusan sekolah harus menggubal satu konsep, sekolah sebagai peneraju dalam menyediakan pendidikan yang berkualiti. Beberapa pakar mendedahkan bahawa penerapan prinsip-prinsip TQM dalam pendidikan adalah sangat berkesan untuk meningkatkan kualiti pendidikan (Arcaro, 2007; Sallis, 2002; Sahney, *et. al.*, 2004; Temponi, 2005; Thakkar, Deshmukh dan Shastree, 2006; Lunenburg, 2010; Brookes dan Becket, 2007; Wiklund, Klefsjo dan Edvardsson, 2003; Kambey, 2004).

Beberapa dapatan kajian menunjukkan bahawa banyak sekolah, universiti, kolej dan institusi telah berjaya melahirkan graduan yang berdaya saing kerana menggunakan prinsip-prinsip TQM dalam sistem pengurusan (Arcaro, 2007; Widrick, *et. al.*, 2002; Aly dan Akpovi, 2001; Lawrence dan McCollough, 2001; Roberts dan Tennant, 2003; Srikanthan dan Dalrymple, 2002; Thakar, *et. al.*, 2006; Hwang dan Teo, 2001).



### 1.3 Pernyataan Masalah

Pelaburan asing berkait rapat dengan kesediaan sumber manusia yang mempunyai kepakaran dan daya saing dalam teknologi maklumat dan mempunyai produktiviti yang tinggi. Hakikat ini bercanggah dengan keadaan semasa, di mana sumber manusia Indonesia masih tidak mempunyai kepakaran dan memiliki keupayaan pentadbiran yang rendah sebagaimana yang dilaporkan oleh syarikat-syarikat Jepun di Asia (World Bank, 2002). Untuk keluar daripada masalah ini, kerajaan perlu memberi perhatian kepada pendidikan sebagai penyelesaian seperti yang dijalankan oleh Amerika Syarikat dan Cina (Rohman, 2010).

Pada masa ini, Indonesia sedang melaksanakan pembangunan dalam bidang pendidikan. Walau bagaimanapun, hingga kini masih lagi belum memperolehi hasil yang memuaskan tetapi semangat perubahan terus digalakkan. Terdapat beberapa dimensi yang masih kurang dalam pembangunan pendidikan di Indonesia antaranya kecekapan guru, kemudahan dan infrastruktur dan proses pengajaran dan pembelajaran. Hakikat tersebut selaras dengan dapatan Sumintono, Said dan Mislan (2012) yang menjalankan penyelidikan di SMAN di Jawa Barat. Dapatan kajian tersebut selari dengan kajian daripada Sutrisno dan Hidayat (2010) yang mendapati beberapa kekurangan SMA di Jambi, terutamanya dalam penguasaan ICT dan kegagalan dalam memenuhi SNP.

Coleman (2009) melaporkan bahawa sekolah-sekolah di Indonesia mempunyai beberapa kekurangan, terutamanya dari segi tujuan, pembiayaan dan keseragaman standard. Penggunaan bahasa Inggeris sebagai bahasa perantara dalam proses pengajaran dan pembelajaran, perlahan-lahan akan menghakis kewujudan bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional (Kasonen, 2008). Sementara itu, Indonesia mempunyai lebih daripada 700 bahasa tempatan yang perlu dikekalkan (Lewis, 2009).

Maklasi (2012) menganalisis pencapaian guru dan kualiti pendidikan di kawasan Sulawesi Selatan. Dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa kualiti pendidikan masih rendah. Ini dapat dilihat daripada bilangan graduan yang tidak diserap dalam dunia kerja kerana pengetahuan dan kemahiran mereka sangat rendah.

Malah pencapaian sains, matematik dan teknologi jauh ketinggalan di belakang negara-negara lain. Ini menunjukkan bahawa kualiti pendidikan di kawasan Sulawesi Selatan masih perlu dipertingkatkan lagi.

Massi (2011) mendapati bahawa terdapat banyak sekolah yang bermasalah dalam perancangan pengajaran dan pembelajaran, guru-guru masih belum menguasai ICT, tidak menguasai penggunaan media pembelajaran dan tidak menguasai sistem penilaian. Di samping itu, banyak sekolah menghadapi masalah dari segi kemudahan dan infrastruktur dan kelayakan akademik guru tidak memenuhi piawaian (Jumriah, 2009; Ngadimin, 2011). Isu-isu lain yang menghalangi peningkatan kualiti pendidikan adalah kecekapan guru-guru yang masih rendah (2011).

Oleh itu, isu-isu yang disebutkan di atas, perlu diselesaikan melalui model dan kaedah yang berkesan. Model TQM adalah dianggap sebagai model yang paling berkesan untuk menangani isu-isu tersebut. Model PDSA Deming (1993) sebagai bahagian daripada TQM dipilih sebagai kerangka kajian kerana model tersebut mempunyai beberapa keutamaan berbanding model lainnya. Model tersebut terdiri daripada empat langkah praktikal sebagai satu kitaran iaitu fasa: perancangan, pelaksanaan, kajian dan penambahbaikan. Dalam kajian ini juga akan dicadangkan satu strategi yang dapat menjawab usaha untuk meningkatkan kualiti pendidikan. Di samping itu, kajian ini juga akan mencadangkan satu model yang berkesan bagi meningkatkan kualiti pendidikan di kawasan Sulawesi Selatan.

#### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif utama kajian ini ialah memberi tumpuan kepada pengamalan prinsip-prinsip TQM dalam pendidikan dengan melihat aspek perancangan strategik, pelaksanaan, masalah dan penambahbaikan. Di samping itu, kajian ini turut mencadangkan satu strategi dan model peningkatan kualiti pendidikan. Untuk melihat pengamalan prinsip kualiti tersebut, kajian ini dijalankan melalui model PDSA Deming (1993). Secara khusus objektif kajian adalah:

- i. Mengenal pasti perancangan strategik SMAN bagi pelaksanaan pendidikan berkualiti.
- ii. Mengenal pasti tahap pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN.
- iii. Mengenal pasti tahap kepuasan guru, pelajar dan ibu bapa bagi pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN.
- iv. Mengenal pasti masalah-masalah dalam pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN.
- v. Menganalisis tindakan bagi penambahbaikan kualiti pendidikan di SMAN.
- vi. Mencadangkan strategi bagi penambahbaikan pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN.
- vii. Mencadangkan model pendidikan berkualiti bagi SMAN.

### **1.5 Persoalan Kajian**

Bagi memudahkan proses pengumpulan dan analisis data serta bagi mencapai objektif-objektif yang dinyatakan, kajian ini cuba menjawab persoalan-persoalan berikut:

- i. Apakah perancangan strategik SMAN bagi pelaksanaan pendidikan berkualiti?
- ii. Apakah tahap pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN?
- iii. Apakah tahap kepuasan guru, pelajar dan ibu bapa bagi pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN?
- iv. Apakah masalah-masalah dalam pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN?
- v. Apakah tindakan bagi penambahbaikan kualiti pendidikan di SMAN?
- vi. Apakah strategi bagi penambahbaikan pelaksanaan pendidikan berkualiti di SMAN?
- vii. Apakah model pendidikan berkualiti yang sesuai di SMAN?

## 1.6 Kerangka Teori

Model PDSA Deming merupakan pengembangan daripada model PDCA Deming, mula diperkenalkan oleh Walter Shewhart yang terdiri daripada fasa pelan, semak dan tindakan. Dalam kaedah saintifik, dikenali beberapa terma seperti hipotesis, ujikaji dan penilaian yang berdasar kepada prinsip kualiti yang dibangunkan dalam model penambahbaikan iaitu merancang, melaksanakan dan menganalisis. Seterusnya, Deming mengubahsuai model Shewhart tersebut menjadi model PDSA dengan menambah prinsip kerja mempunyai makna yang lebih luas daripada perkataan semak (*check*) dalam tahun 1950-an yang dibentangkan dalam seminar kesatuan saintis dan jurutera Jepun (JUSE). Deming adalah seorang warganegara Amerika Syarikat yang pada mulanya tidak mendapat sokongan daripada rakan-rakan mereka. Malah, sains, teori dan prinsip kualiti beliau, dianggap tidak sesuai untuk digunakan dalam pengurusan moden (Moen, 2010).

Selepas Perang Dunia kedua, Deming bertolak ke Jepun untuk memperkenalkan teori kualiti, dan mendapat penerimaan yang baik daripada industri Jepun. Konsep dan teori kualiti beliau digunakan sebagai panduan dalam menjana produk yang berkualiti. Syarikat Jepun mempertimbangkan bahawa konsep kualiti Deming telah berjaya membawa kemajuan di dalam industri. Kini, Jepun dikenali sebagai negara pengeluar terkenal dunia dalam menjana produk berkualiti tinggi (Williams, 2011). Bermula kepada penggunaan teori dan konsep kualiti Deming, hari ini Jepun telah berjaya melahirkan syarikat-syarikat gergasi seperti Toyota, Honda, Sony dan lain-lain kerana ia menggunakan model PDSA Deming.

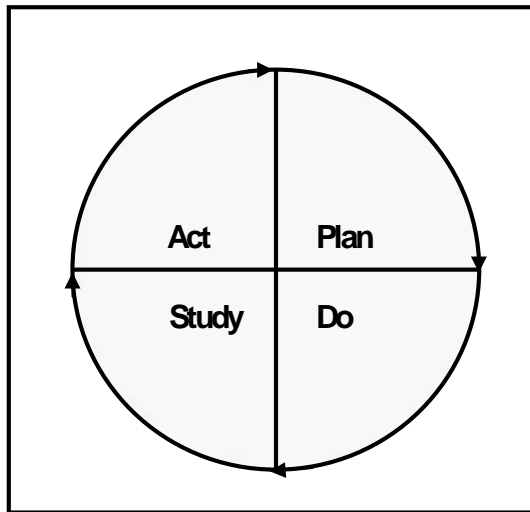
Deming mengajar kegunaan statistik dan model PDSA di Jepun kira-kira 50 tahun lepas. Pengetahuan Deming mengenai kualiti telah digunakan oleh Jepun untuk sampai kepada kejayaan dalam menjana barangan yang berkualiti tinggi. Malah, budaya kerja bangsa Jepun telah terjejas oleh prinsip kerja yang berkualiti seperti yang telah diperkenalkan oleh Deming. Model PDSA Deming yang sangat popular di industri Jepun tersebut, menginspirasi orang ramai untuk menerima pakai dalam pengurusan perkhidmatan awam seperti hospital, bank, universiti dan sekolah sama ada pada sekolah rendah mahupun sekolah menengah (Chan-urai, Phusee-orn dan Wokham, 2011).

Model PDSA merupakan cara yang sistematik untuk menyelesaikan masalah melalui empat fasa yang mampan (Deming, 1986). Prinsip kerja model tersebut dapat memberikan penambahbaikan yang ketara. Di samping itu, ia berfungsi untuk menguji idea-idea baru sebelum dilaksanakan dan dapat menilai kesan, pengaruh dan implikasi terhadap faktor-faktor luaran sebelum diguna pakai dalam konteks sebenar. Secara tradisional, banyak idea-idea yang telah diperkenalkan kepada orang ramai tanpa melalui ujian. Oleh itu, keutamaan model PDSA Deming sebagai alat analisis adalah sesuai kerana model tersebut menjalankan aktiviti ujian dan analisis (Sokovic, Pavletic dan Pipan Kern, 2010).

### **1.6.1 Model PDSA Deming**

Model PDSA Deming terdiri daripada empat fasa iaitu merancang, melaksanakan, kajian dan tindakan yang dilakukan secara berterusan. Bonstingl (2001) menjelaskan bahawa model PDSA Deming adalah alat untuk menganalisis dan menilai idea sebelum membuat keputusan. Moen (2010) mendedahkan bahawa ia merupakan model penambahbaikan kualiti yang berterusan (*continuous improvement*). Dalam buku *Out of Crisis*, Deming berhujah bahawa model PDSA merupakan alat analisis yang sesuai untuk digunakan sebelum melaksanakan perubahan yang sistematik (Deming, 1986).

Model PDSA Deming bermula dengan beberapa tujuan perancangan yang merupakan sasaran yang akan dicapai. Di samping itu, perancangan yang dijalankan adalah berdasarkan kerja-kerja yang telah dikumpulkan. Sebaik sahaja dilaksanakan, langkah seterusnya adalah menganalisis kebaikan dan kekurangan idea-idea yang telah dijalankan. Bahagian akhir ialah melaksanakan satu tindakan pembetulan berdasarkan masalah yang berlaku. Sistem kerja model PDSA Deming dilakukan secara berterusan hingga memperolehi keputusan yang munasabah (Deming, 1986; 2000). Model PDSA Deming adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.1



**Rajah 1.1:** Model PDSA bagi Proses Pengurusan

Sumber: Bonstingl, 2001

Model PDSA Deming menjalankan analisis secara berterusan untuk memepolehi keputusan yang boleh dipertanggungjawabkan (Bonstingl, 2001; Deming, 1986, Williams, 2011). Sebelum menggunakan model ini, pemerhatian perlu dilaksanakan terlebih dahulu mengenal pasti keadaan semasa. Konsep ini dapat menjelaskan perbezaan antara model PDSA dengan pendekatan model tradisional yang lain. Beberapa kajian menunjukkan bahawa model model tersebut telah berjaya meningkatkan kualiti organisasi (Deming, 1996; Moen, 2010; Sokovic, Pavletic Pipan dan Kern, 2010). Fasa-fasa dalam model PDSA Deming ialah dinyatakan seperti berikut:

#### **1.6.1.1 Perancangan (*Plan*)**

Secara umum perancangan adalah proses menentukan tujuan organisasi dan kemudian menyajikan dengan jelas strategi, taktik, cara pelaksanaan program dan tindakan yang perlu untuk mencapai tujuan. Dalam pengurusan, perancangan adalah proses menentukan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan dan mengembangkan pelan aktiviti kerja organisasi. Pelan yang digubal tersebut adalah

bahagian utama dalam pengurusan kerana jika tiada pelan, fungsi-fungsi lain seperti menyusun, mengarah, dan mengawal tidak akan berjalan. Perancangan terdiri daripada dua bahagian iaitu perancangan formal dan tidak formal. Perancangan formal adalah pelan bertulis yang dilaksanakan sesebuah organisasi dalam tempoh tertentu. Rancangan formal merupakan rancangan bersama dengan ahli-ahli organisasi, maknanya setiap ahli harus sedar dan bersedia menjalankan rancangan tersebut yang dibuat untuk mengurangkan kekaburan dan mencipta pemahaman tentang apa-apa yang perlu dilakukan. Manakala perancangan tidak formal adalah pelan yang tidak bertulis dan tidak dikongsi oleh ahli organisasi.

#### **1.6.1.2 Pelaksanaan (*Do*)**

Fasa pelaksanaan adalah menjalankan program yang telah dirangkakan yang berusaha untuk merealisasikan langkah-langkah yang telah disediakan. Dalam konteks industri, fasa pelaksanaan adalah proses ujian terhadap bahan-bahan (*material*), proses (*process*) dan produk (*product*). Aktiviti pelaksanaan termasuklah persetujuan, melaksanakan usaha-usaha pengurusan, tindakan dan mengumpul data. Di samping itu, pelaksanaan juga bererti pengumpulan maklumat untuk melengkapkan proses yang telah dilaksanakan. Aktiviti dalam fasa pelaksanaan termasuk melaksanakan ujian hipotesis secara kecil-kecilan untuk mengelakkan kerugian-kerugian. Fasa pelaksanaan bererti menjalankan rancangan yang telah digubal dan mengawal secara bersama-sama. Seterusnya, membuat keputusan berdasarkan pelan yang telah ditetapkan.

#### **1.6.1.3 Kajian (*Study*)**

Fasa kajian adalah menganalisis melalui aktiviti semakan dan pemetaan. Fasa kajian berdasarkan maklum balas, mengesahkan atau mengubahsuai reka bentuk dan merakam pelbagai isu dan kesannya. Fasa kajian terdiri daripada menganalisa data dan menetapkan keputusan yang sesuai untuk menyelesaikan masalah. Fasa kajian

dijalankan untuk menganalisis apa-apa yang berlaku pada kedua-dua fasa terdahulu iaitu fasa perancangan dan fasa pelaksanaan serta mengenal pasti kelemahan yang perlu dibaiki. Di samping itu, penilaian juga dilakukan berdasarkan perubahan atau penambahbaikan proses secara berkesan.

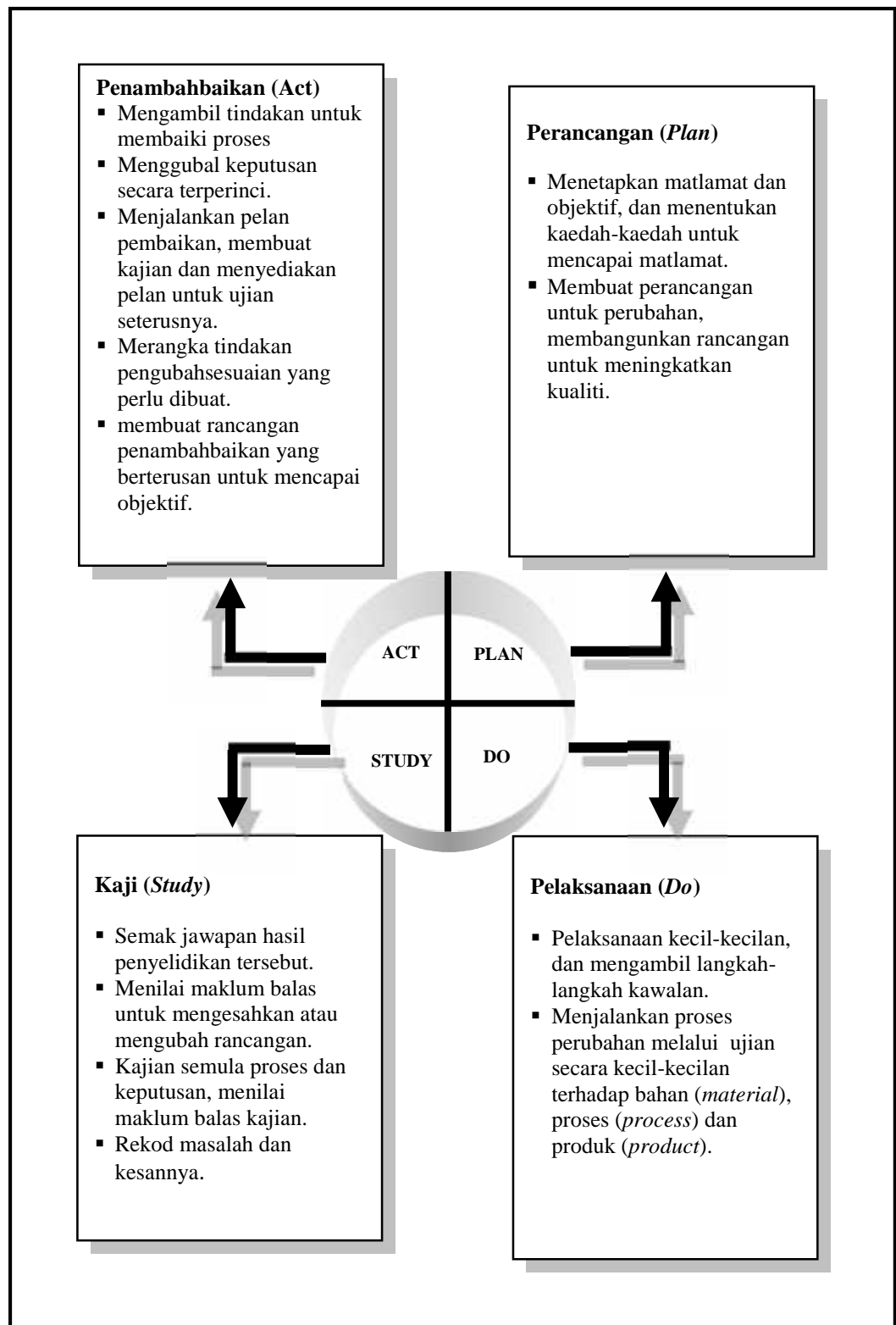
#### **1.6.1.4 Penambahbaikan (*Act*)**

Fasa penambahbaikan mengambil tindakan terhadap faedah-faedah yang mempunyai peningkatan yang munasabah, penambahbaikan proses, membangunkan reka bentuk dan menjalankan keputusan pembaikan. Aktiviti fasa penambahbaikan adalah pelaksanaan pengurusan, mengukur kejayaan projek dan pemantauan. Dalam fasa ini terdapat tiga langkah penambahbaikan yang akan dipatuhi, iaitu:

- i. Keputusan yang layak, rancangan sewajarnya boleh digunakan pada masa akan datang.
- ii. Keputusan yang tidak layak dan tidak mematuhi perancangan, pelan perlu direka semula.
- iii. Keputusan yang diperolehi boleh digunakan dalam keadaan yang berbeza. Oleh itu, proses ini tidak berakhir, tetapi kembali kepada keadaan asal.

Kerangka teori dalam kajian ini adalah menggunakan model PDSA Deming (1993), seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.2, seperti berikut.





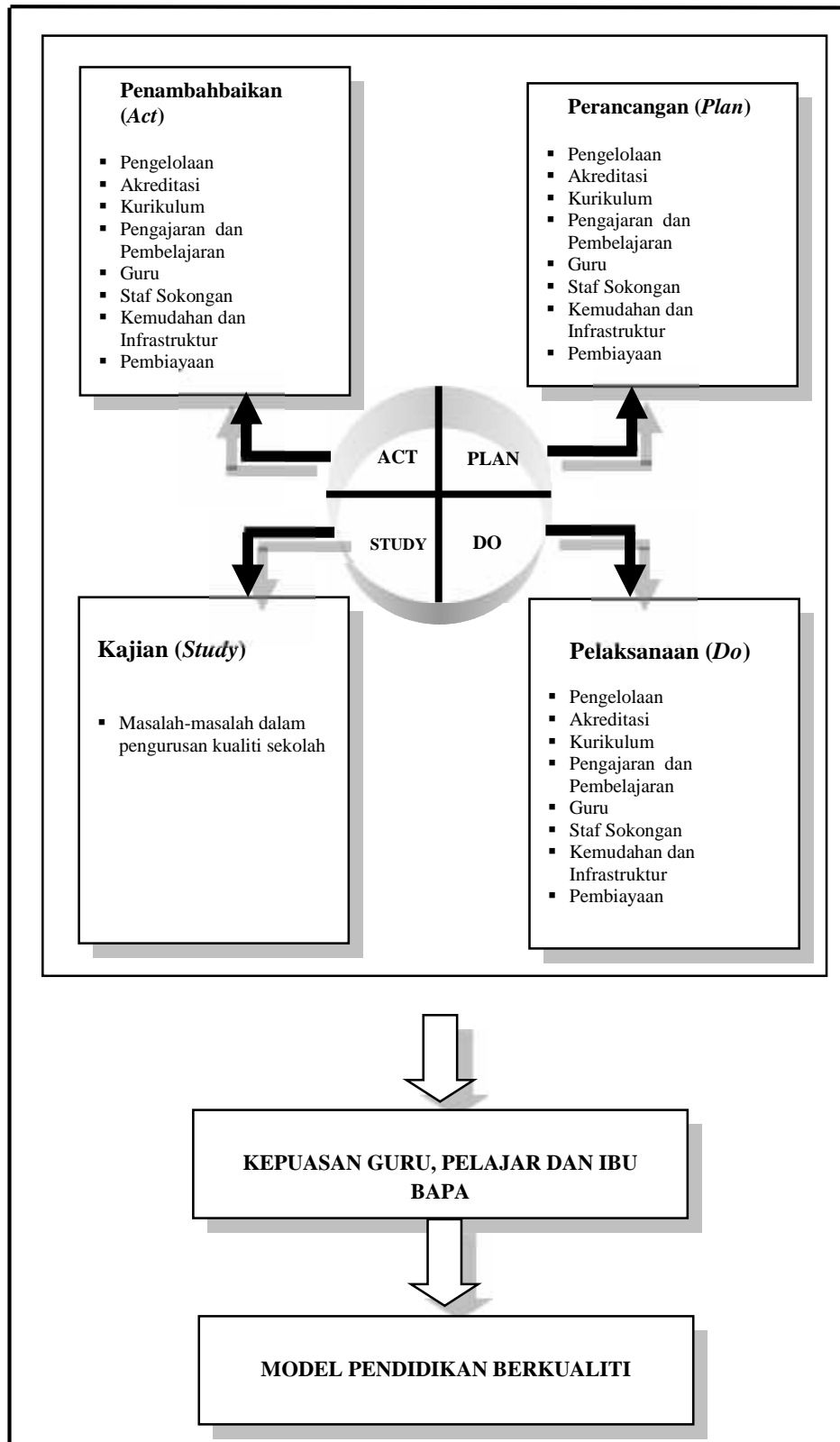
**Rajah 1.2:** Kerangka Teori Kajian Berasas kepada Kaedah PDSA Deming (1993).

## 1.7 Kerangka Kajian

Bagi menjalankan proses kerja dan juga mengenal pasti aspek-aspek yang perlu diperbaiki, maka model yang tepat untuk digunakan ialah model PDSA Deming (1993) yang merupakan satu pendekatan yang sistematik yang digunakan oleh industri dan perkhidmatan awam. Model tersebut biasa dilakukan seperti berikut:

- i. Perancangan (*plan*) iaitu pihak yang terlibat akan menetapkan matlamat dan membuat rancangan penambahbaikan dengan mengambil kira kehendak pelanggan dan input dari pembekal dan pelanggan dalaman.
- ii. Pelaksanaan (*do*) iaitu rancangan dilaksanakan secara kecil-kecilan dan memberi tumpuan kepada penambahbaikan secara sedikit demi sedikit. Maklumat atau data keputusan dikumpulkan dan direkod menggunakan pendekatan yang sesuai.
- iii. Kaji (*study*) iaitu mengenal pasti masalah yang berlaku dalam proses perancangan dan pelaksanaan.
- iv. Tindakan (*act*) berdasar kepada matlamat yang telah ditetapkan dalam rancangan, penambahbaikan perlu membuat satu keputusan sama ada terdapat rancangan yang hendak dilaksanakan, diubah atau digugurkan dan penambahbaikan lain di mulakan.

Kerangka kajian yang diadaptasi daripada model PDSA Deming (1993) yang terdiri daripada empat fasa iaitu *plan*, *do*, *study* dan *act*. Dalam kerangka kajian, *plan* adalah perancangan, *do* adalah pelaksanaan, *study* adalah masalah-masalah dan *act* adalah penambahbaikan. Kitaran keempat-empat fasa tersebut secara berkesan akan menjana kepuasan pelanggan yang terdiri daripada pelajar dan ibu bapa. Di samping itu, satu strategi perlu dibina untuk meningkatkan kualiti pendidikan berdasarkan keputusan perancangan, pelaksanaan, masalah, penambahbaikan dan kepuasan pelanggan. Kitaran model tersebut, akan melahirkan satu model pendidikan berkualiti yang terdiri daripada lima pembolehubah iaitu perancangan (*plan*), pelaksanaan (*do*), masalah (*study*), penambahbaikan (*act*) dan kepuasan pelanggan dalam pendidikan. Kerangka kajian adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.3, seperti berikut.



**Rajah 1.3:** Kerangka Kajian di adaptasi daripada Model PDSA Deming (1993).

Pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini serta corak dan arah hubungan antara pembolehubah, dinyatakan dalam kerangka konseptual yang diubahsuai daripada model PDSA. Pembolehubah bebas kajian ini adalah perancangan, pelaksanaan dan masalah. Menurut Johnson dan Christensen (2008), pembolehubah bebas adalah pembolehubah yang dijangka akan menyebabkan beberapa perubahan kepada pembolehubah lain atau disebut juga pembolehubah penyebab.

Menurut Airasian dan Gay (2003) pula, pembolehubah bebas adalah pembolehubah yang akan menentukan perubahan atau tahap pembolehubah bersandar. Penambahbaikan dijangka menjadi pembolehubah peramal kepada pembolehubah bersandar iaitu kepuasan. Menurut Johnson dan Christensen (2008), pembolehubah bersandar adalah pembolehubah yang berubah disebabkan oleh pembolehubah lain atau disebut juga pembolehubah kesan atau pembolehubah hasil.

Perancangan, pelaksanaan dan masalah seringkali tidak memberi kesan secara langsung terhadap kepuasan, kebiasaannya hubungan ini akan dipengaruhi oleh sesuatu pembolehubah penengah yang akan mempengaruhi hubungan perancangan, pelaksanaan dan masalah dengan kepuasan. Pembolehubah penengah adalah pembolehubah yang berada di antara pembolehubah lain serta membantu untuk menjejaskan hubungan antara pembolehubah-pembolehubah berkenaan (Johnson dan Christensen, 2008). Dalam kajian ini, pembolehubah penambahbaikan ditetapkan sebagai pembolehubah mediator sebelum mencapai pembolehubah kepuasan pelanggan dalam pendidikan.

## **1.8 Kepentingan Kajian**

Kajian ini dilaksanakan untuk menyumbang kepada peningkatan dan pembangunan kualiti pendidikan melalui langkah-langkah dalam menganalisis tahap pelaksanaan pendidikan yang berkualiti yang mengadopsi prinsip-prinsip kualiti, berdasarkan model PDSA Deming (1993). Antara kepentingan kajian adalah seperti berikut:

### **1.8.1 Akademik**

Dari segi akademik, penyelidikan ini dijangka akan menyumbang kepada pengetahuan dan kefahaman dan memberi panduan tentang bagaimana menguruskan sebuah sekolah yang lebih berkesan. Kajian ini bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan baru tentang cara menamalkan prinsip-prinsip kualiti dalam pengurusan pendidikan (Mukhopadhyay, 2005; Sallis, 2002). Di samping itu, kajian ini dijangka dapat memberi satu gambaran dan kefahaman mengenai prinsip-prinsip dalam pengurusan sekolah yang lebih bijak dan berhati-hati, supaya ianya boleh memuaskan pelanggan (Markovic, 2006; Abdullah, 2006). Walau bagaimanapun, kebanyakan sekolah adalah berciri konservatif dan tradisional serta sukar untuk menerima masukan. Oleh itu, penyelidikan ini dilaksanakan untuk memberi sumbangan pengetahuan, teori dan amalan untuk melahirkan pendidikan yang berkualiti (Senge, 2000).

### **1.8.2 Praktis**

Amalan TQM boleh menyumbang kepada pembangunan kualiti pendidikan. Di samping itu, ia juga boleh menyumbang kepada pembentukan sikap positif di sekolah. Kajian ini akan menilai pelaksanaan prinsip-prinsip kualiti dalam pendidikan yang membantu guru-guru dalam mempertingkatkan pengetahuan mereka tentang pengurusan kualiti (Irani, Beskee dan Love, 2003). Penyelidikan ini akan memberikan rujukan kepada penggubal asas pendidikan untuk membuat keputusan yang menyokong pembangunan pendidikan.

### **1.8.3 Sekolah**

Kepentingan kajian ini adalah untuk pembangunan pengurusan sekolah yang mengamalkan prinsip-prinsip kualiti sebagai cara untuk keluar daripada permasalahan kualiti dalam pendidikan (Rampa, 2004).

## **1.9 Skop dan Batasan Kajian**

Penyelidikan ini dijalankan di beberapa sekolah menengah atas negeri dalam kawasan Sulawesi Selatan. Pengetua, guru-guru, pelajar dan ibu bapa di dalam Jabatan Pelajaran Negeri (JPN) di kawasan Sulawesi Selatan dipilih sebagai responden. Seramai enam orang pengetua, 210 orang guru dan 356 orang pelajar dan ibu bapa terlibat dalam kajian ini. Kajian ini berdepan dengan beberapa masalah terutamanya mengenai lokasi dan sampel kajian. Lokasi kajian terdiri daripada enam buah sekolah menengah atas negeri di enam lokasi berbeza. Lokasi kajian dibahagikan kepada tiga zon iaitu zon selatan, tengah (bandar) dan utara.

Sekolah menengah atas negeri yang bertauliah ditetapkan sebagai objek kajian kerana sekolah tersebut telah menerima pengiktirafan daripada kerajaan sebagai sekolah berkualiti dan mempunyai ciri-ciri yang berbeza dengan sekolah-sekolah biasa. Terdapat enam buah sekolah di enam kawasan yang ditetapkan sebagai lokasi penyelidikan iaitu Daerah Takalar, Gowa, Barru, Pinrang, Bandar Parepare dan Bandar Makassar. Terdapat tujuh objektif kajian yang akan dicapai, iaitu perancangan strategik, pelaksanaan pendidikan berkualiti, masalah dalam pelaksanaan pendidikan berkualiti, tindakan penambahbaikan dan kepuasan guru-guru, pelajar dan ibu bapa terhadap kualiti pengurusan sekolah. Disamping itu, kajian ini juga akan mencadangkan beberapa strategi untuk meningkatkan kualiti pendidikan, selain daripada cadangan model peningkatan kualiti pendidikan.

## **1.10 Prosedur Kajian**

Penyelidikan akan dijalankan secara sistematik dan tetap berpandukan kepada beberapa prosedur yang digariskan. Prosedur-prosedur tersebut dibahagikan kepada tiga peringkat iaitu peringkat permulaan, peringkat pengumpulan maklumat dan peringkat pengumpulan data. Untuk kefahaman yang mendalam, ketiga-tiga peringkat tersebut dihuraikan seperti berikut:

### **1.10.1 Tahap Permulaan**

Pada peringkat akan dijelaskan maklumat mengenai kajian literatur yang diperolehi daripada sumber rujukan dan bahan bacaan. Sumber rujukan dan bahan bacaan tersebut, bersumber daripada buku, jurnal, tesis, proshiding, data-data di internet dan lainnya. Perkara yang perlu mendapat keutamaan di peringkat ini adalah mengenai objektif kajian, skop dan batasan kajian, kepentingan kajian dan menilai sejauh mana kajian dan penyelidikan yang dilakukan akan memberi kesan.

### **1.10.2 Tahap Pengumpulan Maklumat**

Kajian ini menggunakan maklumat asas yang dirujuk daripada pelbagai sumber termasuk laporan-laporan yang telah diterbitkan. Kajian ini juga membuat rujukan melalui laman-laman web dan internet. Dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti, data-data perlu dikumpul untuk mengukur proses-proses dalaman yang terlibat bagi tujuan pencegahan dan penambahbaikan. Semasa aktiviti pengumpulan maklumat dijalankan, beberapa prinsip pengumpulan maklumat mesti diambil kira, iaitu: data mudah direkod, mudah ditafsirkan, data adalah jelas, bukti yang objektif, mengesan pola dan trend serta menyediakan asas untuk membuat penambahbaikan.

### **1.10.3 Tahap Analisis Data/ Maklumat**

Analisis data atau maklumat dalam kajian ini akan dijalankan melalui kaedah campuran (*mix method*) antara kuantitatif dan kualitatif. Analisis diskriptif yang digunakan adalah kekerapan, purata skor (*min*), dan sisihan piawai (*standard deviation*). Perisian SPSS 17.0 dan *microsoft excel* merupakan perisian yang digunakan untuk menganalisis maklumat tersebut bagi memudahkan proses sintesis. Di samping itu kajian ini juga menggunakan temubual untuk memperolehi data kualitatif.

### **1.10.3.1 Kaedah Kuantitatif**

Kajian kuantitatif adalah kajian yang menggunakan maklumat atau data yang bersifat kuantitatif. Data kuantitatif boleh diukur, melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti soal selidik dan ujian. Saiz sampel dalam kajian kuantitatif lebih besar berbanding kajian kualitatif. Penyelidik menggunakan instrument seperti soal selidik bagi memungut data kuantitatif. Instrumen kajian berfungsi sebagai alat pengukur dan menjadi alat perantaraan antara penyelidik dan responden kajian.

Penyelidikan kuantitatif memerlukan ujian hipotesis untuk menentukan langkah seterusnya, seperti penentuan teknik analisis statistik dan formula yang akan digunakan. Di samping itu, pendekatan ini memberi makna yang mendalam berkaitan dengan tafsiran statistik kerana pendekatan kuantitatif bukanlah berdasarkan makna linguistik dan pengalaman budaya (Riduwan, 2008; Sugiyono, 2009).

### **1.10.3.2 Kaedah Kualitatif**

Kajian kualitatif adalah kajian yang menggunakan maklumat atau data yang bersifat kualitatif. Data kualitatif diperolehi melalui cara pemerhatian, temubual, analisis dokumen atau apa-apa cara untuk mendapatkan data yang lengkap. Saiz sampel kajian ini lebih kecil berbanding kajian kualitatif. Data kualitatif merupakan perkataan atau ayat yang dikumpul melalui temubual yang direkod dalam bentuk suara, gambar atau video. Dalam kajian kualitatif, penyelidik adalah instrumen utama dalam memungut data. Penyelidik perlu berada dalam situasi yang dikaji, mendengar dan memerhati sendiri fenomena yang hendak dikaji. (Riduwan, 2008; Sugiyono, 2009).



### **1.10.3.3 Model Analisis Kepuasan I-S (*Important-Satisfaction Model*)**

Analisis model I-S diperkenalkan oleh Yang (2003). Model ini dipaparkan berdasarkan kepada keputusan skor purata kepentingan (*important*) dan purata kepuasan (*satisfaction*). Skor purata kepentingan dan purata kepuasan, seterusnya diletakkan ke dalam kuadran yang dipecahkan kepada empat bahagian iaitu kuadran kecemerlangan, pengembangan, penambahbaikan dan lebih sumber.

## **1.11 Definisi Konsep dan Operasional**

Persoalan kajian adalah lebih mudah difahami jika konsep diberi takrif terma dan operasi. Berikut adalah definisi konsep yang dijelaskan berkaitan dengan syarat-syarat dan operasi kajian bagi memenuhi persoalan secara mendalam.

### **1.11.1 Pengurusan (*Management*)**

Pengurusan adalah proses mereka bentuk, melahirkan, mengawal dan menyelaraskan sumber-sumber bagi mencapai objektif (Griffin 2006). Danim (2010) menjelaskan bahawa pengurusan dalam konteks pendidikan adalah berkaitan dengan kualiti pendidikan pada dimensi input, proses dan output. Manakala Arcaro (2007) menjelaskan bahawa pengurusan dalam konteks pendidikan adalah proses pembangunan sumber manusia, menyediakan kemudahan dan infrastruktur sebagai asas dalam merealisasikan pendidikan yang berkualiti.

Pengurusan dalam kajian ini iaitu satu sistem pengurusan pendidikan yang dilaksanakan untuk mencapai pengiktirafan sekolah dengan memberi tumpuan kepada pembinaan : kurikulum, proses pengajaran dan pembelajaran dan pengurusan sumber manusia iaitu melahirkan guru dan kakitangan yang mempunyai kecekapan, kebolehan dan kemahiran.

### 1.11.2 Kualiti (*Quality*)

Kualiti telah menjadi bahagian penting dalam kehidupan seharian. Definisi kualiti dalam industri pembuatan dan perkhidmatan mempunyai tafsiran yang berbeza. Definisi kualiti sukar untuk dikenal pasti, tetapi fenomena atau tanda-tanda kualiti tersedia dan dirasakan dalam kehidupan sebenar. Kualiti pendidikan adalah usaha untuk memenuhi keperluan pelanggan mengenai pendidikan yang berkualiti melalui pembangunan sistem pendidikan dengan memberi tumpuan kepada menyediakan perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan (Arcaro, 2007). Secara amnya kualiti boleh ditakrifkan sebagai ciri-ciri produk atau perkhidmatan seperti yang pelanggan mahu dengan menyediakan langkah-langkah penambahbaikan (Sallis, 2002).

Malah, kualiti boleh ditafsir melalui cara yang berbeza mengikut sudut pandangan yang berbeza pula. Pfeffer dan Cootes (1991) berpendapat bahawa kualiti merupakan satu konsep yang sukar, kerana ia mempunyai implikasi berlainan jika dikaitkan dengan kualiti pendidikan. Kualiti adalah berciri dinamik, perlu ditetapkan kefahaman yang jelas untuk memaknai. Walau bagaimanapun, tidak akan membawa kekeliruan pemikiran, kerana paling utama adalah kualiti dapat dilihat dalam amalan.

Kualiti dalam pendidikan merupakan konsep yang merangkumi beberapa fungsi dan aktiviti akademik. Kualiti pendidikan berhubung kait dengan kesediaan guru-guru berkualiti, kemudahan dan infrastruktur yang lengkap, kurikulum yang dapat menjawab cabaran di masa hadapan, dan pembangunan sumber manusia (Danim, 2010). Deming (1986) menyatakan bahawa definisi kualiti secara umum adalah kehendak pasaran yang sesuai keperluan pelanggan. Manakala mengikut Sallis (2002) definisi kualiti adalah konsep yang mutlak dan relatif. Walau bagaimanapun, beliau menegaskan bahawa kebanyakan kualiti sekarang digunakan sebagai satu konsep yang mutlak. Jadi, definisi kualiti sama dengan rasa kebaikan, kebenaran, dan harmoni.

Kualiti dalam kajian ini adalah ciri-ciri kualiti yang disediakan pihak pengurusan sekolah dengan memberi keutamaan kepada, akreditasi, kurikulum, pengajaran dan pembelajaran, guru dan kakitangan, infrastruktur dan kewangan.

### **1.11.3 Menyeluruh (*Total*)**

Menyeluruh bermaksud setiap orang di dalam organisasi harus bertanggungjawab untuk merealisasikan pencapaian kualiti. Ahli-ahli dalam organisasi perlu membawa satu perubahan yang signifikan, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing. Pengurusan perlu menyedari bahawa setiap ahli dalam organisasi mempunyai sumbangan secara langsung atau tidak langsung (Deming, 1986). Dalam defini lain, menyeluruh adalah cara yang kompleks (Poerwadarminta, 2003), ia juga boleh bermaksud keseluruhan (Echols dan Shadily, 2003).

Menyeluruh dalam kajian ini merupakan penglibatan semua pihak di dalam pengurusan sekolah untuk bekerjasama melahirkan pendidikan yang berkualiti. Pihak-pihak yang memainkan peranan dalam melahirkan pendidikan berkualiti adalah ibu bapa (PIBG), komuniti sekolah, pihak kerajaan (JPN, JPD), pihak swasta dan masyarakat secara keseluruhan.

### **1.11.4 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)**

Model TQM merupakan satu cara untuk meningkatkan prestasi organisasi, yang disokong oleh kesediaan sumber manusia (Gazperz, 2006). Peningkatan prestasi dalam pendidikan adalah interaksi antara elemen-elemen yang terkandung di dalam organisasi secara sistematik. Di samping itu, ia merupakan integrasi menyeluruh daripada fungsi dan proses (Sallis, 2002). Besterfield, *et. al.*, (2004) berhujah bahawa prestasi berkualiti dalam pendidikan ialah pembangunan sumber manusia yang mempunyai kecekapan, kebolehan dan kemahiran.

Mengikut Sallis (2002) bahawa TQM adalah falsafah dan kaedah untuk membantu mengawal perubahan budaya. Prinsip yang dikandung adalah satu pendekatan yang praktikal dalam menjalankan organisasi, yang boleh ditakrifkan sebagai peningkatan berterusan untuk mencapai tujuan dengan melibatkan semua bahagian organisasi yang boleh dipercayai. Model ini menawarkan beberapa cara

dan amalan yang boleh digunakan untuk mencapai pengurusan kualiti melalui penglibatan pelanggan, memberi maklum balas, menyediakan kepimpinan yang boleh dipercayai, menyediakan pelan strategik, mengutamakan pendidikan dan latihan dan penglibatan kakitangan (Cua, McKone, dan Schroeder, 2001).

Kejayaan TQM nampak dalam kerja yang berkesan dan pemimpin yang sentiasa memberi sokongan dan kekuatan kepada kakitangan untuk kerja profesional mereka. Dalam konteks pendidikan, kualiti pendidikan mempunyai sasaran kepada kepuasan pelanggan. Tjiptono dan Diana (2001) berhujah bahawa hakekat kualiti adalah pendekatan untuk meningkatkan daya saing, kerana ia berasaskan prinsip-prinsip peningkatan kualiti.

Pengurusan kualiti menyeluruh dalam kajian ini merupakan pendekatan komprehensif yang dijalankan pihak pengurusan sekolah untuk sampai kepada perkhidmatan yang terbaik dengan memberi tumpuan kepada pembangunan bangunan fizikal, pembangunan sumber manusia, peningkatan dalam kualiti pengajaran dan pembelajaran serta pencapaian akreditasi sekolah.

#### **1.11.5 Kepuasan Pelajar**

Kepuasan pelajar adalah kompleks dan bergantung kepada tindak balas yang dirasakan. Kehendak dan keperluan pelajar sentiasa berubah-ubah dan berbeza dari masa ke semasa. Kepekaan terhadap hasrat dan citarasa pelanggan merupakan satu dimensi yang perlu diberi keutamaan dalam membekalkan sesuatu produk atau perkhidmatan. Organisasi pendidikan perlu memahami harapan pelanggan. Ciri-ciri kepuasan pelajar yang relevan di dalam konteks pendidikan termasuklah komunikasi lisan, keperluan peribadi pelajar, dan pengalaman masa lalu terhadap kualiti perkhidmatan. Kepuasan pelajar dalam kajian ini adalah tahap kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan pendidikan berkualiti seperti kepuasan dalam pengajaran dan pembelajaran, kesediaan ICT, kesediaan kemudahan dan infrastruktur, bangunan fizikal sekolah, makmal yang lengkap dan guru yang berkualiti.

### **1.11.6 Kepuasan Pelanggan (ibu bapa)**

Kepuasan pelanggan merupakan tindak balas untuk memenuhi kehendak pelanggan. Kepuasan dapat dilihat sebagai satu penilaian kepada produk atau perkhidmatan. Kepuasan pelanggan berlaku apabila produk atau perkhidmatan selaras dengan jangkaan pelanggan. Jika produk atau perkhidmatan tidak seperti yang dijangkakan maka pelanggan tidak berpuas hati. Schiffman dan Kanuk (2000) menyatakan bahawa persepsi ialah proses di mana individu memilih, menyelaras dan menafsirkan rangsangan berdasarkan gambaran yang jelas dan bermakna. Dua individu mungkin mempunyai rangsangan yang sama dalam keadaan yang sama, tetapi bagaimana setiap individu memilih, menyelaras dan menafsirkan adalah bergantung kepada keperluan, kehendak, dan harapan.

Kepuasan ibu bapa dalam kajian ini adalah rasa berpuas hati daripada ibu bapa terhadap pelaksanaan pendidikan berkualiti terutamanya kepuasan dalam aspek perhatian guru terhadap pencapaian pelajar, komunikasi antara guru dan ibu bapa, keamanan sekolah, persekitaran sekolah, pembinaan disiplin dan pembinaan personaliti pelajar.

### **1.11.7 Sekolah Menengah Atas Negeri**

Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) merupakan tahap pendidikan menengah dalam pendidikan rasmi di Indonesia selepas menamatkan pengajian Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang ditempuhi dalam tempoh tiga tahun. Di tahun kedua pelajar SMA boleh memilih salah satu daripada tiga kekhususan yang sedia ada iaitu sains, sosial, dan bahasa. Pada akhir tahun ketiga, pelajar dikehendaki untuk menghadiri peperiksaan nasional yang memberi kesan terhadap keputusan akhir pelajar. Pelajar tamat di SMA dapat meneruskan pengajian ke universiti, kolej di dalam dan di luar negara atau bekerja segera.

Pelajar SMA secara umum berumur 16-18 tahun. Sekolah menengah atas tidak termasuk dalam program wajib belajar kerajaan, walaupun sejak tahun 2005

telah mula dikuatkuasakan program wajib belajar 12 tahun yang menyertakan SMA di beberapa daerah. Sekolah ini merupakan anjuran pihak kerajaan dan pihak swasta. Sejak penguatkuasaan autonomi daerah pada tahun 2001, pengurusan SMA di Indonesia, yang dahulu di urus selia kerajaan pusat, ianya kini menjadi tanggungjawab kerajaan negeri. Manakala Jabatan Pendidikan Negara (JPN) hanya berperanan sebagai pengawal selia dalam bidang piawaian pendidikan.

#### **1.11.8 Standard Pendidikan Negara (SNP)**

Standard pendidikan negara adalah penunjuk kejayaan sistem pendidikan di Indonesia. Konsep SNP adalah terdiri daripada lapan standard kualiti pendidikan iaitu:

- i. Standard kandungan adalah skop kecekapan seperti yang digariskan dalam kriteria kompetensi pelajar tamat belajar, penilaian kecekapan bahan pembelajaran, kecekapan mata pelajaran dan sukatan pembelajaran yang mesti dicapai oleh pelajar.
- ii. Standard proses adalah piawaian pendidikan mengenai pelaksanaan pembelajaran untuk mencapai standard kecekapan pelajar tamat belajar.
- iii. Standard proses adalah berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran bagi memenuhi standard kecekapan pelajar tamat belajar.
- iv. Standard pendidik dan kakitangan adalah memenuhi ciri-ciri kelayakan fizikal mahupun mental dan minima mempunyai ijazah sarjana muda.
- v. Standard kemudahan dan infrastruktur adalah standard minimum di bilik darjah, tempat bersukan, surau, perpustakaan, makmal dan pusat sumber.
- vi. Standard pengurusan adalah berkaitan dengan perancangan, pelaksanaan, dan kawalan aktiviti pendidikan yang lebih berkesan.
- vii. Standard pembiayaan adalah berkaitan dengan kos operasi yang digunakan dalam menguruskan pendidikan dengan memenuhi ciri-ciri teratur, berterusan dan telus.
- viii. Standard penilaian adalah berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan penilaian peperiksaan.

### 1.11.9 Lapan Aspek Kualiti Pendidikan

Bagi mencapai kejayaan dalam pembinaan pendidikan berkualiti, sekolah mesti memenuhi lapan aspek kualiti pendidikan. Oleh itu, sekolah digesa untuk mengamalkan prinsip-prinsip kualiti dalam menguruskan sekolah terutamanya dalam aspek:

- i. Pengeloaan yang melaksanakan pengurusan berasaskan kualiti sekolah dengan sasaran adalah pencapaian penunjuk prestasi iaitu sekolah memenuhi standard pengeloaan.
- ii. Pengiktirafan iaitu menentukan kelayakan sekolah dengan sasaran adalah pencapaian sijil akreditasi "peringkat A" dari Badan Akreditasi Negara yang bermakna bahawa sekolah berkenaan telah menunjukkan mercu tanda pencapaian cemerlang.
- iii. Kurikulum yang digunakan iaitu kurikulum berasaskan ICT, menjadi rujukan dalam merangka sekatan dan pelan pembelajaran. Tambahan pula, pihak sekolah berupaya untuk menggabungkan antara kurikulum tempatan dengan kurikulum antarabangsa.
- iv. Pengajaran dan pembelajaran memberi tumpuan kepada pembelajaran berkesan. Proses pembelajaran diselaraskan dengan bakat, minat, dan pembangunan fizikal serta psikologi pelajar.
- v. Guru mestilah menunjukkan pencapaian yang optimum dan profesional. Guru memiliki peranan penting di sekolah kerana mempunyai tugas profesional untuk merancang dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai dan membimbing. Penunjuk kerja guru adalah menguasai ICT, bahasa Inggeris dan pendidikan minima ijazah sarjana muda.
- vi. Staf sokongan mesti menunjukkan pencapaian optimum dalam kerja-kerja dan profesional dalam menjalankan peranan sebagai pengurus dan pentadbir. Tugas staf sokongan adalah mentadbir infrastruktur sekolah, menyediakan dan memberi sokongan kepada proses pembelajaran dan mentadbir kemudahan ICT, bilik multi media, bilik seni, fasiliti sukan, klinik, dan sebagainya.
- vii. Pembiayaan yang digunakan adalah terdiri daripada pembiayaan operasi, pembiayaan individu dan bantuan.

## **1.12 Penutup**

Pendidikan di Indonesia telah mengalami penurunan kualiti yang ketara. Perkara ini dapat dilihat dari banyaknya masalah yang timbul dalam proses pendidikan. Beberapa masalah yang memberi kesan kepada kejayaan proses pendidikan adalah masalah pengajaran dan pembelajaran, kemahiran ICT, profesionalisme guru dan pengurusan pembiayaan. Untuk keluar dari masalah ini, diperlukan satu komitmen dan kerja keras daripada pihak pengurusan sekolah untuk sentiasa mengamalkan prinsip-prinsip TQM dalam pengurusan sekolah.



## RUJUKAN

- Ab Aziz Yusof (2008). *Mengurus Perubahan dalam Organisasi*. Selangor: Arah Publications.
- Abd Rahman Daud (2000). Kefahaman terhadap Konsep Penggunaan ICT di dalam bilik darjah. *Proceedings of the International Conference on Teaching and Learning*, 609-623.
- Abdul Chafidz (1998). *Sekolah Unggul Konsepsi dan Problematikanya*, Jakarta: MPA.
- Abdullah, F. (2006). Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence and Planning*. 24(1): 31-47.
- Abidin, Zainal. (1995). How for is Makassar from Ujung Pandang, Makalah hari lahirnya Makassar. *Jurnal Pengetahuan dan Komunikasi Peneliti dan Pemerhati Tradisi Lisan*. 1(1): 1-8.
- Adams, Kathleen, M. (1995). Making-Up the Toraja? The Appropriation of Tourism, Anthropology, and Museums for Politics in Upland Sulawesi, Indonesia. *Ethnology*. 34(2): 143-153.
- Ader, H. J., Mellenbergh, G. H. and Hand, D. J. (2008). *Advising on Research Methods: A Consultant's Companion*. Huizen, The Netherlands: Johannes van Kessel Publishing.
- Adey, P., Hewitt, G., Hewitt, J. and Landau, N. (2004). *The Professional Development of Teacher: Practice and Theory*. London: Kluwer Academic Publishers.
- Advanced. (2007). *Advanced Accreditation Standard for Quality School System*. Advancing Excellence in Education World Wide. Advanced.
- Advant, S. B. and Makhirja, S. J. (2003). Quality and Education. Dlm. Singh, R. K (pnyt.). *Quality Education: Opportunities and Challenges In The 21st Century*, Delhi: Abijeet Public.

- Afzalnia. (1990). The Benefits of Educational Technology. *Educational Technology Research and Development (ETRD)*. 38(3): 93 – 96.
- Ahmad Mahir, R. and Mohamed Yasser, S. (2007). Analisis Kepentingan-Prestasi. Northport, Klang. *Journal of Quality Measurement and Analysis*. 3(1): 75-85.
- Ahmad Zabidi Abdul Razak (2006). Ciri Iklim Sekolah Berkesan: Implikasinya Terhadap Motivasi Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan*. 31: 3-19.
- Ahrens, T. C. (2004). Refining Research Questions in the Course of Negotiating access for field Work. *The Real Life Guide to Accounting Research*. 295-307.
- Ah-Teck, J. C. and Starr, K. (2012). Principals' Perceptions of the use of Total Quality Management Concepts for School Improvement In Mauritius: Leading or Misleading?. *International Journal of Learning*. 18(4): 1-16.
- Airasian, P. and Gay, L. R. (2003). *Educational Research: Competencies for Analysis and Applications*. 7th edition. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.
- Akdon (2006). *Strategic Management for Educational Management*. Bandung: Alfabeta.
- Alharbi, M. (2009). Evaluation Of Quality: Student Perceptions. *International Journal of Learning*. 16 (9): 281-296.
- Ali, M. and Shastri, R. K. (2010). Implementation of Total Quality Management in Higher Education. *Asian Journal of Business Management*. 2(1): 9-16.
- Ali, Mohammad. and Asrori, Mohammad (2010). *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, N. A., Zairi, M. and Mahat, F. (2008). People Resistance in TQM Implementation: A Qualitative Study on Malaysian Universities. *International Journal of Productivity and Quality Management*. 3(1): 1-11.
- Al-Nabhani, M. B. M. (2007). *Developing the Education System in the Sultanate of Oman through Implementing Total Quality Management: The Ministry of Education Central Headquarters-a Case Study*. University of Glasgow, Scotland: Thesis Doctor of Philosophy.
- Aly, N. and Akpovi, J. (2001). Total Quality Management in California Public Higher Education. *Quality Assurance in Education*. 9(13): 127-131.
- Amstrong (1999).
- Amsyah, Zulkifli (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Gramedia

- Andim, S. (2006). *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Andim, S. (2010). *Otonomi Manajemen Sekolah*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Andreas, Lako (2004). *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi*. Yogyakarta: Amara Books.
- Andreou, S. N. and Pashourtidou, N. (2012). A Consumer Demand Approach To Estimating The Education Quality Component Of Housing Cost. *Applied Economics Letters*. 20(4): 373-376.
- Andreou, S. N. and Pashourtidou, N. (2013). A Consumer Demand Approach To Estimating The Education Quality Component Of Housing Cost. *Applied Economics Letters*. 20(4): 373-376.
- Angela, M. Thomas (1997). *Coaching For Staff Development*. London: British Psychological Society.
- Arambewela, R. (2008). A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia. *European Advances in Consumer Research*. 8(10): 129- 135.
- Arbuckle, J. J. (2010). *Amos 18.0 User's Guide*. USA: Amos Development Corporation.
- Arcaro, J., S. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu Terjemahan dari Quality in Education : An Implementation Handbook*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Archambault, L. Z. (2008). Measuring Service Performance, Student Satisfaction and its Impact on Student Retention in Private, Post-Secondary Institutions. *Proceedings of the 2008 EDU-COM International Conference*. November 19-21. Perth Western Australia: Cowan University.
- Ardi, R., Hidayatno, A. and Zagloel, T. Y. M. (2012). Investigating Relationships Among Quality Dimensions In Higher Education. *Quality Assurance in Education*. 20(4): 408-428.
- Arikunto, Suharsimi (2004). *Dasar-Dasar Supervisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (1995). *Manajemen Penelitian*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Asif, M., Awan, M. U., Khan, M. K. and Ahmad, N. (2011) A Model For Total Quality Management In Higher Education. *Quality and Quantity*, 1-22.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim and Fadhlina Mohd Azizuddin. ed. (2010). Tahap Kompetensi Guru Sekolah Rendah Terhadap Pengajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris, Universiti Teknologi Malaysia. 1-8.

- Azizi Yahya, Shahrin Hasyim, Jamaluddin Ramli, Yusof Boon, Abdul Rahim Hamdan dan Mohammed Syafeq Syed Mansur Al- Habshi (2007). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan: Teori, Analisa dan Instrumen Data*. Kuala Lumpur: PTS Professional.
- Babalola, J. B. (2004). Quality Assurance and Child-Friendly Strategies for Improving Public School Effectiveness and Teacher Performance in a Backhouse, Bruce. (2003). Information and Communication Technology Integration: Beyond the Early Adopters. *Technology Trends (Tech Trends)*. 47(3): 5-9.
- Badan Akreditasi Standar Nasional (2003). *Bahan Rapat Koordinasi Nasional Akreditasi Sekolah*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Badan Pusat Statistik. (2012). *Sensus Penduduk*. Makassar: BPS Sulawesi Selatan.
- Bafadal, Ibrahim (2003). *Peningkatan Profesionalisme Guru Sekolah Dasar*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Bafadal, Ibrahim (2004). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. 2nd edition. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baird, K. (2012). Class In The Classroom: The Relationship Between School Resources and Math Performance among low Socioeconomic Status Students In 19 Rich Countries. *Education Economics*. 20(5): 484-509.
- Baker, C. (2000). *A Parents' and Teachers' Guide to Bilingualism*. 2nd edition. Clevedon, Boston, Toronto, Sydney : Multilingual Matters Ltd.
- Baker, E. R., Fisher, M. J. and Goethert, W. (2007). *Basic Principles and Concepts for Achieving Quality*. USA: Carnegie Mellon University.
- Baldi, J., Jin, Y., Skemer, M., Green, P. J. and Herget, D. (2007). *Highlights From PISA 2006: Performance of U.S. 15-Year-Old Students in Science and Mathematics Literacy in an International Context* U. S: Program for International Student Assessment.
- Baldrige National Quality Programme (2001). *Educational Criteria For Performance Excellence*. Washington DC: National Institute of Standard and Technology.
- Banerjee, Abhijit, and Esther, Duflo (2006). Addressing Absence. *The Journal of Economic Perspectives*. 20(2006): 117-132.
- BAN-SM. (2007). *Petunjuk Teknis Penskoran Evaluasi diri Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

- BAN-SM. (2008). *Akreditasi Sekolah/Madrasah dan Peranannya dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan secara Berkelanjutan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Barber, M. and Mourshed, M. (2007). *How the World's Best Performing Schools Come out on Top*. New York, USA: McKinsey and Company.
- Barlosky, M and Lawton, S. (1995). *Developing Quality Schools*. Toronto: Kodak Canada Inc and the Ontario Institute for Studies in Education.
- Bartlett and Thomas (2004). Taking Control of the Classroom. *Chronicle of Higher Education*. 51(4).
- Beckford, J. (2002). *Quality*. London: Routledge.
- Bedggood, R. E. and Donovan, J. D. (2012). University Performance Evaluations: What Are We Really Measuring?. *Studies in Higher Education*. 37(7): 825-842.
- Berg, B. L. (2007). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Boston, M. A.: Allyn and Bacon.
- Berry, L., Zeithmal, V. and Parasuraman, A. (1985). *Quality Counts in Service too*. Business Horizons: May-June.
- Besterfield, D. H., Besterfield, C., Besterfield, G. H. and Besterfield, M. (2004). *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bickel, W. E. (1990). *The Effective School: Literature: Implications for Research and Practice*. *Handbook of School Psychology*. New York: Wiley and Son
- Bilen, C. (2010). Total Quality Management In Higher Education Institutions: Challenges and Future Directions, *International Journal of Productivity and Quality Management*. 5(4): 473-492.
- Bing, J. W., Kehrhahn, M. and Short, D. (2003) Challenges to the Field of Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*. 5(3): 51-342.
- Birnbaum, R. (2001). Total Quality Management/Continuous Quality Improvement. In. Birnbaum. R. ed. *Management Fads In Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass. A Willey Co.
- Blankstein, A. M. (2010). *Failure is not an Option: Six Principles For Making Student Success the only Option*. Thousand Oaks, C. A.: Corwin Press.
- Blanton, L. P., Sindelar, P. T. and Correa, V. I. (2006). Models and Measures of Beginning Teacher Quality. *Journal of Special Education*. 40(2), 115-127.

- Blatstein, I. M. (2012). Strategic Planning: Predicting or Shaping the Future?. *Organization Development Journal*. 30(2): 32
- Bogdan, R.C., and Biklen, S.K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods*. 5th. edition. Boston: Pearson Education.
- Bollen, K. A. and Stine, R. A. (1993). Bootstrapping Goodness-of-Fit Measures in Structural Equation Models. In Bollen, K. A. and Long, J. S. (Eds) *Testing Structural Equations Models*. Newbury Park, C. A.: Sage Publications.
- Bollen, Robert (1996). *School Effectiveness and School Improvement: The Intellectual and Policy Context*. Dalam Making Good Schools. Londong & New York: Routledge.
- Bonstingl, J. J. (2001). *School of Quality*. California: Corwin Press, Inc.
- Borman, G. D. and Kimball, S. M. (2005). Teacher Quality and Educational Equality: Do Teachers with Higher Standards-Based Evaluation Ratings Close Student Achievement Gaps?. *Elementary School Journal*. 106(1): 3-20.
- Brandt, R. D. (1988). How Service Marketers Can Identify Value-Enhancing Service Elements. *Journal of Services Marketing*. 2(3): 35-41.
- Bredeson, P. V. (2003). *Designs for Learning*. Thousand Oaks, C. A.: SAGE.
- Brookes, M. and Becket, N. (2007). Quality Management in Higher Education: A Review Of International Issues And Practice. *International Journal of Quality and Standards*. 3(2003): 1(1).
- Brown, P. (2003). Seeking Success Through Strategic Management Development. *Journal of European Industrial Training*. 27(6): 292-303.
- Brown, W. A. (2005). Exploring the Association Between Board and Organizational Performance in Nonprofit Organizations. *Nonprofit Management and Leadership*. 15(3): 317-339.
- Brownell, M. T., Sindelar, P. T., Kiely, M. T. and Danielson, L. C. (2010). Special Education Teacher Quality and Preparation: Exposing Foundations, Constructing a New Model. *Exceptional Children*. 76(3): 357-377.
- Bruns, B., Filmer, D. and Patrinos, H. A. (2011). *Making Schools Work: New Evidence on Accountability Reforms*. Washington, D. C.: World Bank.
- Bryson, John M. (2001). *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Bulbeck, D. and Cadwell, I. (2000). *Land of Iron; The Historical Archaeology of Luwu and the Cenrana Valley*. Hull: Centre for South-East Asian Studies, University of Hull.
- Bullough. and Robert, V. Jr. ed. (2009). *International Handbook of Research on Teachers and Teaching*: Springer International Handbooks of Education, 159-169.
- Burli, S., Bagodi, V. And Kotturshettar, B. (2012). TQM Dimensions and their Interrelationships in ISO Certified Engineering Institutes of India. *Benchmarking*. 19(2): 177-192.
- Burnham, J. W. (2007). *Mengurus Kualiti Sekolah*. Kuala Lumpur: Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad.
- Burton, John and Lockee, Barbara (2000). Building Equity through Learning: Instructional Technology for Rural Community Development. *International Journal of Educational Technology*. 2(1).
- Bush, Tony and Coleman, Marianne (2006). *Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Bustard, D. (2012). Beyond Mainstream Adoption: From Agile Software Development to Agile Organizational Change. *Proceedings of the 2012 IEEE International Conference and Workshops on Engineering of Computer-Based Systems. ECBS 2012*, 90-97.
- Buttle, F. (1996). SERQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*. 30(1): 8-32.
- Campbell, C., Kanaan, S., Kehm, B., Mockiene, B., Westerheijden, D. F. and Williams, R. (2000). *The European University: a Handbook on Institutional Approaches to Strategic Management, Quality Management, European Policy and Academic Recognition*. Torino: European Training Foundation.
- Can, A. and Can, U. K. (2009). The Effects of Total Quality Management (Changes and Alterations in Education) on the Music Instructor Raising In The Undergraduate Program. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 1(1): 1226-1230.
- Caruana, A., Money, A. H. and Berthon, P. R. (2000). Service Quality and Satisfaction-The Moderating Role of Value. *European Journal of Marketing*. 34 (2000): 1338-1352.

- Chacko, A., Wymbs, B. T., Chimiklis, A., Wymbs, F. A. and Pelham, W. E. (2012). Evaluating a Comprehensive Strategy to Improve Engagement to Group-Based Behavioral Parent Training for High-Risk Families of Children With ADHD. *Journal of Abnormal Child Psychology*. 40(8): 1351-1362.
- Chakka, R. and Kulkarni, G. T. (2010). Total Quality Management in Pedagogy: an Update, *Indian Journal of Pharmaceutical Education and Research*, 44(4): 386-390.
- Chakravorty, S. S. and Hales, D. N. (2002) Using Deming's Cycle to Build Process Innovation *Proceedings-Annual Meeting of the Decision Sciences Institute*, 2361-2366.
- Chang, Gwang-Cho (2008). *Strategic Planning in Education: Some Concepts and Methods*. International Institute for Educational Planning: UNESCO.
- Chan-urai, N., Phusee-orn, S. and Wokham, P. (2011). The Development of the Model for Utilization of External Quality Evaluation Results for Quality Improvement of Small-Sized Schools in Northeastern Thailand. *European Journal of Social Science*. 21(2): 314-321.
- Chao, T, Butler .T. and Ryan. P (2003) Providing a Technology Edge for Liberal Arts Students. *Journal of Information Technology Education*. 2(2003): 331-348.
- Chen, C. C. (2009). Establishment of a Performance-Evaluation Model For Service Quality In The Banking Industry. *Service Industry Journal*. 29(2): 235–247.
- Chen, J, K and Chen I, S. (2012). A Network Hierarchical Feedback System for Taiwanese Universities Based on the Integration of Total Quality Management and Innovation. *Applied Soft Computing Journal*. 12(8): 2394-2408.
- Chen, S. H. (2012). The Establishment of a Quality Management System for the Higher Education Industry. *Quality and Quantity*. 46(4): 1279-1296.
- Chen, Shun-Hsing, Yang, Ching-Chow, Shiau, Jiun-Yan, and Wang, Hui-Hua. (2006). The Development of an Employee Satisfaction Model for Higher Education. *The TQM Magazine*. 18(5): 484- 500.
- Chermack, T., Lynham, S. and Ruona, W. (2003) Critical uncertainties confronting Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*. 5(3): 71-257.
- Chu, R. K. S. and Choi, T. (2000). An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travellers. *Tourism Manage*. 21(4): 363-377.



- Chua, Yan-Piaw. (2009). *Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Univariat dan Multivariat*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Cohen, D. K. and Bhatt, M. P. (2012). The Importance Of Infrastructure Development to High-Quality Literacy Instruction. *Future of Children*. 22(2): 117-138.
- Coleman, H. (2009). Indonesia's 'International Standard Schools' :What are they for? *Paper Presented at the 8th Language and Development Conference*, June 23-25. Dhaka: Honorary Senior Research Fellow, School of Education, University of Leeds, UK, 1-11.
- Conte, N. (2012). First-Time-Users' Impressions Of Continuing Education Using The Internet. *Quality Assurance in Education*. 20(4): 372-386.
- Cooper, D. R. and Emory, C. W. (1995). *Metode Penelitian Bisnis*, 5th edition. Jakarta: Erlangga.
- Cowling, Alan and James, Phillips (1996). *The Essence of Personnel Management an Industrial Relation*. Yogyakarta : ANDI
- Cox, M. Z., Daspit, J., McLaughlin, E. and Jones, R. J. (2012). Strategic Management: Is It an Academic Discipline?. *Journal of Business Strategies*. 29(1): 27-28
- Creswell, J. W. (2002). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 2nd edition. N. J.: Pearson Merrill-Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 3th edition. N. J.: Pearson Merrill-Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Creswell, J. W. and Clark, V. L. P. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, C. A.: Sage Publications.
- Crown, Diegantor. (2001). *Manajemen Strategik: Konsep Kasus dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia.
- Cruickshank, M. (2003). Total Quality Management in the Higher Education Sector: a Literature Review from an International and Australian Perspective. *TQM and Business Excellence*. 14(10): 1159-1167.

- Cua, K. O., Mc Kone, K. E. and Schroeder, R. G. (2001). Relationships Between Implementation of TQM, JIT, and TPM and Manufacturing Performance. *Journal of Operations Management*. 19(6): 675-694.
- Cuskey, T. R. (2002). Professional Development and Teacher Change. *Teacher and Teaching Theory and Practice*. 8(3): 381-391.
- Czismadia, T., Balogh, A., Bogandy, E. and Polak-Weldon (2012). Improving Quality Rather than Feeding The Fads: a Framework for Quality Management in Higher Education. *International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*. 11(5): 163-177.
- Dagher, M. (2001). *Total Quality Management Strategy: An Approach To the Development of Higher Education in the Arab world*. Paper Presented at the *First Arab Thought Forum: International Standards For Universities*. July 24-26, 2001. Baghdad, Iraq.
- Dahlin, K. B. and Behrens, D. M. (2005). When is an Innovation Really Radical?. Defining and Measuring Technological Radicalness. *Research Policy*. 34(2005): 717-737.
- Dale, B. G. (1993). *Managing Quality*. New York: Prentice Hall.
- Danim, Sudarwan. (2010), *Otonomi Manajemen Sekolah*, Alfabeta, Bandung.
- Daradkeh, M., and Shibli, T. (2002). *Quality at Modern Organizations*. Amman: Dar Safa for Printing.
- Darling-Hammond, L. (2010). *The Flat World: How America's Commitment to Equity Will Determine our Future*. New York, N. Y.: Teachers College Press.
- David, F. R. (2009). *Strategic Management: Concepts and Cases*. 12th edition. FT: Prentice Hall.
- Davies, B. (2003). A Strategic Approach to Finance and Budgeting. In. Davies, B. and West-Burnham, J. (Eds.): *Handbook of Educational Leadership and Management*. London: Pearson.
- Davis, Gordon, B. (1999). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I*. Jakarta: P. T. Pustaka Binaman Pressindo.
- Day, C. and Sachs, J. (2004). Profession Alism , Perfomativity and Empowerment: Discourses in the Politics, Policies and Purposes of Continuing Professional Development. In: Day, B. and Sachs, J. (eds). *International Handbook on the Continuing Professional Development of Teachers*. Berkshire: McGraw-Hill Education.

- De Jager, H. and Nieuwenhuis, F. J. (2009). Linkages Between Total Quality Management and the Outcomes-Based Approach in an Education Environment. *Quality in Higher Education*. 11(3): 251-260.
- De Porter, B and Hernacki, M. (2000). *Quantum Learning : Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan*. Bandung: Kaifa.
- Deming, W. E. (1986). *Out of Crisis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Deming, W.E. (2000). *Out of The Crisis (rev. ed.)*. Cambridge: MA:MIT Press.
- Democratic Nigeria. In. Fagbamiye, E., Babalola, J., Fabunmi, M. and Ayeni, A (Eds.) *Management of Primary And Secondary Education in Nigeria*, Ibaand: NAEP Publications.
- Dempster, N., Lovett, S. and Flückiger, B. (2011). *Strategies to Develop School Leadership a Select Literature Review*. Melbourne, Australia: Australian Institute for Teaching and School Leadership.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1994). *Kurikulum Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama: Petunjuk Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar*. Dikmenum. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional (2001). *Hasil Monitoring Program Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (School Based Quality Improvement Management Monitoring Result)*. Jakarta: Direktorat SLTP and Universitas Negeri Semarang.
- Departemen Pendidikan Nasional (2002). *Manajemen Keuangan : Materi Pelatihan Terpadu Untuk Kepala Sekolah*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Lanjutan Tingkat Pertama, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah
- Departemen Pendidikan Nasional (2002). *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Konsep Dasar*. Jakarta: Ditjend Pendidikan Dasar dan Menengah, Ditjen SLTP.
- Departemen Pendidikan Nasional (2003). *Pedoman Pembelajaran Tuntas (Mastery Learning)*, Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Pendidikan Dasar and Menengah. Jakarta: Direktorat Menengah Umum.
- Departemen Pendidikan Nasional (2006). *Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar Melalui Manajemen Berbasis Sekolah, Peran Serta Masyarakat, Pembelajaran Aktif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia.

- Departemen Pendidikan Nasional (2007). *Pedoman Penjamin Mutu Sekolah/Madrasah Bertaraf Internasional pada Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional (2009). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2009*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dharma, S. (2007). *Sekolah Bertaraf Internasional: Mau Dibawa Kemana? [International Standard School: Where Will It Be Brought To?]*. Retrieved July, 2008 from <http://satriadharna.wordpress.com/2007/09/19/sekolah-bertaraf-internasional-quo-vadiz/> (July, 13, 2007).
- Dimen, L., Ludusan, N., Popa, D. and Oprea, L. (2011). TQM and Marketing Perspectives For Environmental Education and Training, *Journal of Environmental Protection and Ecology*. 12 (4): 1954-1961.
- Douglas J. F. (2011). *Schoolcommunity Relations*. 3rd edition. Larchmont, N. Y.: Eye on Education, Inc.
- Dubin, F. and Olsbtain, E. (1987). *Course Design; Developing Programs and Materials for Language Learning*. U. S. A.: Cambridge University Press.
- DuFour, R., and Eaker, R. (2008). *Revisiting Professional Learning Communities at Work: New Insights for Improving Schools*. Bloomington, I. N.: Solution Tree.
- Dunne, M., Akyeampong, K. and Humphreys, S. (2007). *School Processes, Local Governance and Community Participation: Understanding Access, United Kingdom: Centre for International Education*. Sussex School of Education: University of Sussex, Falmer, Brighton.
- Early, P., and Bubb, S. (2004). *Leading and Managing Continuing Profession al Development: Developing People, Developing Schools*. Thousand Oaks, C. A.: SAGE.
- Echols, J. M. and Shadily, H. (2003). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- EFQM. (2009). *EFQM Excellence Model*. Belgium: Brussels.
- Ehlers, Ulf, Andiel. (2009). Understanding Quality Culture. *Quality Assurance in Education*. 17(4): 343-363.

- Elliot, S. N., Kratochwill, T. R., Cook, J. L., and Travers, J. F. (2000). *Educational Psychology*. 3rd.edition. Singapore: McGraw Hill Book Co Singapore.
- Elliott, C. and Turnbull, S. (2003) Reconciling Autonomy and Community: The Paradoxical Role of HRD. *Human Resource Development International*. 6(4): 74-457.
- Elliott, K. M. and Shin, D. (2002). Student Satisfaction: an Alternative Approach to Assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 24(2): 199-209.
- Epstein, J. L. (2010). *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*. 2nd edition. Boulder, CO: Westview Press.
- Esain, A. E., Williams, S. J., Gakhal, S., Caley, L. and Cooke, M. W. (2012). Healthcare Quality Improvement-Policy Implications And Practicalities. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 25(7): 565-581.
- Fahaturahman (2009). *Decentralisation of Education Finance in Indonesia: Perceptions of Policy Makers*. University of Birmigham, U. K: Thesis Doctor of Philosophy.
- Feingenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. 3rd edition. New York: McGraw-Hill.
- Fenker, M. (2004). *Organizational Change, Representations and Facilities*. In *Facilities Management: Innovation and Performance* in. Alexander, K.(eds.) U.K. Taylor Francis.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferguson, C. J., Miguel, S. S., Kilburn, J. C. and Sanchez, P. (2007). The Effectiveness of School-Based Anti-Bullying Programs a Meta-Analytic Review, *Criminal Justice Review*. 32(4): 401-414.
- Fisher, C. M. (2000). The Ethics of Inactivity: Quietism and Human Resource Managers. *Business and Professional Ethics Journal*. 19(3): 55-72.
- Fisher, D. L. and Fraser, B. J. (1990). *School Climate, SET Research Information for Teachers*. Melbourne: Australian Council for Educational Research.
- Fitriah, A. (2010). *Community Participation in Education: Does Decentralisation Matter? An Indonesian Case Study of Parental Participation in School Management*. Massey University, Palmerston North, New Zealand. Thesis Master.

- Fitz Gibbon, C., and Kochan, S. (2000). School Effectiveness and Education Indicators in Teddlie, C. and Reynolds, D (eds). *The International Handbook of School Effectiveness Research*. London: The Falmer Press.
- Fleischman, H. L., Hopstock, P. J., Pelczar, M. P. and Shelley, B. E. (2010). *Highlights From PISA 2009: Performance of U.S. 15-Year-Old Students in Reading, Mathematics, and Science Literacy in an International Context (NCES 2011-004), supplemental table S2; data from the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)* Washington, DC: Program for International Student Assessment (PISA), 2006 and 2009, National Center for Education Statistics.
- Fraenkel, J. R. and Wallen, N. E. (2007). *How to Design and Evaluate Research in Education*. 6th edition. Boston, MA: McGraw Hill.
- Fredriksson, U. (2004). Quality Education: The Key Role of Teachers. *Education International*. 14(2004): 1-20.
- Freiberg, H. J. (1998). Measuring School Climate: Letme Count the Ways. *Educational Leadership*. 56(1): 22-26.
- Gafur, Abdul. (2001). Pendidikan dalam Tantangan Teknologi ICT. *Cakrawala Pendidikan: Majalah Ilmiah Kependidikan*. 20(2): 90-95.
- Gao, G. and Zhang, A. (2010). Quality Evaluation of Higher Education in China - Based on a Student Satisfaction Survey, *Wuhan Daxue Xuebao Xinxu Kexue Ban Geomatics and Information Science of Wuhan University*. 35(1): 169-172.
- Gapp, R. and Fisher, R. (2007). Developing an Intrapreneur-Led Three-Phase Model Of Innovation. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*. 13(6): 330-348.
- Gasperz, V. (2006). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis and Indutri*. Jakarta: Gramedia.
- Gay, L. R. (1996). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application*. London: Merill.
- Gazperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Getteng, Abdul Rahman. (2009). *Menuju Guru Profesional dan Beretika*, Yogyakarta: Grha Guru.
- Ghozali, Abbas. (2000). *Tinjauan Literatur : Effective School Research*. Jakarta: Pendidikan dan Kebudayaan, Departemen Pendidikan Nasional.

- Glaser, B. G., and Strauss, A. L. (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine de Gruyter
- Glenn, R. E. (2001). What Teachers Need to Be. *Education Digest*. 67(1): 19-21.
- Goldberg, J. S. and Cole B. R. (2002). Quality Management in Education: Building Excellence and Equity in Student Performance. *ASQ*. 9(4): 8-22.
- Gomes, F. C. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 4th edition. Yogyakarta: Andi offset.
- Gonzales, P., Guzmán, J. C., Partelow, L., Pahlke, E., Jocelyn, L, and Kastberg, D. (2004). *Highlights From the Trends in International Mathematics and Science Study (TIMSS) 2003*. Washington, DC: National Center for Education Statistics, Institute of Education Sciences, U.S. Department of Education.
- Gonzales, P., Williams, T., Jocelyn, L., Roey, S., Kastberg, D., and Brenwald, S. (2009). *Highlights From TIMSS 2007: Mathematics and Science Achievement of*
- Griffin, R. W. (2006). *Businnes*. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing*. 1st edition. Boston, M. A.: Science Institute.
- Gyrna, F. M. (2001). *Quality Planning and Analysis: From Product Development Through Use*. New York: McGraw Hills.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L and Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th Edition. U. S. A.: Prentice-Hall International, Inc.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis: A global perspective*. 7th edition. New Jersey, N.J.: Pearson.
- Hajraf Al-Hajraf and Salah Al-Sharhan. (2012). Total Quality Management (TQM) of Blended E-Learning Systems: A New Integrated Model and Framework, *Literacy Information and Computer Education Journal (LICEJ)*. 3(1): 591-598.
- Halog, Anthony, (2002), *Selection of Sustainable Product Improvement Alternatives*. University of Karlsruhe, Germany: Tesis Doctor of Philosophy.
- Hamalik, Oemar. (1990). *Evaluasi kurikulum*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hamalik, Oemar. (2006). *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. (2003). *Manajemen. Cetakan Kedelapanbelas*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

- Hanushek, E. A. and Kimko, D. D. (2000). Schooling, Labor-Force Quality, And the Growth Of Nations. *American Economic Review*. 90(5): 1184-1208.
- Hardman, F., Abd-Kadir, J., and Tibuhinda, A. (2012). Reforming Teacher Education in Tanzania. *International Journal of Educational Development*. 32(6): 826-834.
- Hariyanto, S. (1997). Achieving a Good Communicative Performance With Better Grammatical Mastery Using Bridge Technique. In Sadtono, E. (1997). (eds). *The Development of TEFL in Indonesia*. Malang: IKIP Malang
- Harris, A. (2001). Building the Capacity for School Improvement. *School Leadership and Management*. 21(3): 261-270.
- Harris, A., and Bennett, N. (2001). *School Effectiveness and School Improvement*. London and N. Y.: Continuum International.
- Harvey, L. and Williams, J. (2010). Fifteen Years Of Quality In Higher Education, *Quality in Higher Education*. 16(1): 3-36.
- Haryana, K. (2007). *Konsep Sekolah Bertaraf Internasional*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Pertama.
- Hattie, J. (2002). What are the attributes of excellent teachers?. In New Zealand Council for Educational Research, *Teachers Make a Difference: What is the Research Evidence?*. Wellington: NZCER.
- Hayden, M. (2006). *Introduction to International Education*. London: SAGE Publications.
- Hayden, M., Thompson, J., and Walker, G. (2002). *International Education in Practice*. London: Kogan Page Limited.
- HDEAPR. (2010). *Transforming Indonesia's Teaching Force*. Jakarta: (Human Development East Asia and Pasific Region) The World Bank.
- Heinich, R., Molenda, M., Russell, J. D. and Smaldino, S. E. (2002). *Instructional Media and Technologies for Learning*. 7th edition. Columbus: Merrill PrenticeHall.
- Hendayana, S. (2007). Development of INSET model for improving Teacher Professionalism in Indonesia. *NUE Journal of International Educational Cooperation*. 2(2007): 97-106.
- Hendayana, S., Asep, S. and Imansyah, H. (2010). Indonesia's Issues and Challenges on Quality Improvement of Mathematics and Science Education. *Journal of International Cooperation in Education*. 41-51.



- Hill, Y., Lomas, L. and McGregor, J. (2003). Students' Perceptions of Quality In Higher Education. *Quality Assurance in Education*. 11(1): 15-20.
- Hillidge, J. (1990). Planning for Growth in a Small Company. *Long Range Planning*. 23(1): 76-81.
- Hishamuddin Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman and Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*. 1(1): 163-175.
- Honan, E., Evans, T., Muspratt, S., Paraide, P., Reta, M. and Baroutsis, A. (2012). Implementing a New Model for Teachers' Professional Learning In Papua New Guinea. *Professional Development in Education*. 38(5): 725-740.
- Hook, P, and Vass, A. (2000). *Confident Peranan Kepimpinan Guru*. London: Fulton.
- Horstschaer, J. (2012). University Rankings In Action? The Importance Of Rankings and an Excellence Competition For University Choice Of High-Ability Students. *Economics of Education Review*. 31(6): 1162-1176.
- Hou, A. Y. C. (2012). Mutual Recognition of Quality Assurance Decisions on Higher Education Institutions in Three Regions: a lesson for Asia *Higher Education*. 64(6): 911-926.
- Howard, T. G. (2011). *Why Race and Culture Matter in Schools: Closing the Achievement Gap in America's Classrooms*. N. Y.: Teachers College Press.
- Hoy, Wayne. K. and Miskel, Cecil G. (2001). *Educational Administration: Theory Research, and Practice*. 6th edition. New York: McGraw Hill.
- Huda, N. (1999). *Pengajaran Bahasa Inggris di Indonesia Perkembangan dan Prospeknya*. Bahasa dan Seni, 1-17.
- Hwang, H. and Teo, C. (2001) Translating Customers' Voices into Operational Requirements – a QFD application in higher education. *International Journal of Quality and Reliability Management*. 18(2): 195-225.
- Idham. (2010). Tradisi Lisan Sebagai Media Pendidikan: Studi Pada Daur Hidup Orang Mandar di Kabupaten Polman. *Jurnal Al-Qalam*. 16(25): 25-36.
- Ilgen, D. R. (1971). Satisfaction with performance as a function of the initial level of expectation and the deviation from expectation. *Journal of Organization Behaviour and Human Performance*. 6(1971): 345-361.

- Imazeki, J. and Reschovsky, A. (2003). Financing Adequate Education in Rural Settings. *Journal of Education Finance*. 29(2003): 137-156.
- Indonesia's Population. (2003). *Ethnicity and Religion in a Changing Political Landscape*. Institute of Southeast Asian Studies.
- Institute of Southeast Asia Studies. (2011). *Indonesia's Population: Ethnicity and Religion in a Changing Political Landscape*.
- International Organization for Standardization. (2005). *Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary*. Geneva, Switzerland: Case Postale Geneva 20.
- Irani, Z., Beskee, A., and Love, P. E. D. (2003). Total Quality Management and Corporate Culture: Constructs of Organisational Excellence. *Technovation: An International Journal of Technical Innovation and Entrepreneurship*. 23(2003): 1-8.
- Ishak Md Shah (2008) *Kesan Kepimpinan Pengetua dan Angkubah Moderator Terhadap Kepuasan Kerja Guru dan Komitmen Guru*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Doktor Falsafah.
- Ishikawa, K. (1992). *What Is Total Quality Control? The Japanese Way*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Izadi, M., Kashef, A. and Stadt, R. (1996). Quality in Higher Education: Lessons Learned From The Baldrige Award, Deming Prize, and ISO 9000 Registration. *Journal of Industrial Teacher Education*. 33(2): 60-76.
- Jacqueline, S.G. (2005). *Building Excellence and Equity In Student Performance*. Retrieved May 20, 2005. from <http://www.chugachschoools.com>.
- Jagersma, J. and Parsons, J. (2011). Empowering Students as Active Participants in Curriculum Design and Implementation, *New Zealand Journal of Teachers' Work*. 8(2): 114-121.
- Jin, J. C. and Jin, L. (2012). Research Publications and Economic Growth: Evidence From Cross-Country Regressions, *Applied Economics*. 45(8): 983-990.
- Johnson, B. and Christensen, L. (2000). *Educational Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. Boston, MA: Ally and Bacon.
- Johnson, B. and Christensen, L. (2008). *Educational research: Quantitative, Qualitative And Mixed Approaches*. 3rd edition. London: Sage Publication.
- Johnson, B., Duffin, M. and Murphy, M. (2012). Quantifying a Relationship Between Place-Based Learning And Environmental Quality, *Environmental Education Research*. 18(5): 609-624.

- Johnson, G, Scholes, K. Whittington, R. (2008). *Exploring Corporate Strategy*. 8th edition. F. T.: Prentice Hall.
- Jumriah. (2009). *Profesionalisme Guru dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran pada SMK Negeri 1 Bulukumba*. Universitas Negeri Makassar. Tesis Master.
- Jurkowitsch, S., Vignali, C., and Kaufmann, H. R. (2006). A Student Satisfaction Model for Austrian Higher Education Providers Considering Aspects of Marketing Communications. *Innovative Marketing*. 2(3): 9- 23.
- Kaagan, S., S. (2004). *30 Reflective Staff Development Exercises for Educators*. Thousand Oaks, C.A.: SAGE.
- Kamata. A., Turhan, A., Andandari, E. (2003). Estimating Reliability for Multidimensional Composite Scale Scores. *Paper. Presented at the Annual Meeting of American Educational Research Association, Chicago, April 2003*.
- Kambey, D., C. (2004). *Landasan Teori Administrasi/Manajemen-Sebuah Intisari*. Manado: Yayasan Tri Ganesha Nusantara.
- Karani, S. R. and Bichanga, W. O. (2012). Effects of Total Quality Management implementation on Business Performance In Service Institutions: A case of Kenya Wildlife Services, *International Journal of Research Studies in Management*. 1(1): 59-76.
- Karia, N and Asaari, M. H. A. H. (2003). TQM Practices: Continuous Improvement and Problem Prevention, *Proceeding International Business Information Management*, 498-502.
- Kartono, Kartini. (1997). *Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Keith, Sherry and Girling, H. R. (1991). *Education, Management and Participation; New Direction in Educational Administration*. Boston: Allyn and Bacon.
- Keow Ngang Tang and Abdul Ghani Kanesan Abdullah. (2006). Budaya Organisasi and Komitmen Guru Dalam Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh di Sekolah–sekolah Menengah Zon Bukit Mertajam, *Jurnal Teknologi Universiti Teknologi Malaysia*, 45(2006): 17-28.
- Kerlinger, F. N., and Lee, H. B. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. 4th edition. California: Wadsworth Thompson Learning.
- Kern R. (2000). *Literacy and Language Teaching*. Oxford: OUP.
- Kerzner, H. (2001) *Project Management*. Seventh Edition. John Wiley and Sons, Inc., New York.

- King, M. B. and Newman, F. M. (2001). Building School Capacity Through Professional Development: Conceptual and Empirical Consideration. *The International Journal of Educational Management*. 15(2): 86-93.
- Kiprop, C. J. (2012). Approaches to Management of Discipline in Secondary Schools in Kenya. *International Journal of Research in Management*. 2(2): 120-139
- Knight, R. A. (1993): Planning: The Key to Family Owned Business Survival. *Management Accounting*. 74(1): 33-34.
- Koedel, C. (2008). Teacher Quality and Dropout Outcomes in a Large, Urban School District. *Journal of Urban Economics*. 64(3): 560-572.
- Koetsier, A., van der Veer, S.N., Jager, K.J., Peek, N. and Keizer, N.F. (2012) Control Charts in Healthcare Quality Improvement: a Systematic Review on Adherence to Methodological Criteria. *Methods of Information in Medicine*. 51(3): 189-198.
- Kompas (2010). *Mendiknas: RSBI Akan Dievaluasi*. Kompas 18 Juli 2010. <http://edukasi.kompas.com/read/2010/07/18/20250045/Mendiknas:RSBI.Akan.Dievaluasi>.
- Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian.
- Koning, P., van der Wiel, K. (2012). School Responsiveness to Quality Rankings: An Empirical Analysis of Secondary Education in the Netherlands. *Economist (Netherlands)*. 160(4): 339-355.
- Kosonen, K. (2008). *Language-in-education policies in Southeast Asia*. Keynote paper presented during SEAMEO Workshop on 'Using Mother Tongue as Bridge Language of Instruction in Southeast Asian Countries : Policy, Strategies and Advocacy', Bangkok, 19-20 February 2008.
- Kotler, P. S. and Armstrong, G. (1999). *Principles of Marketing*. 8th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, and Kevin, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, 12th edition. Indonesia: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (1980). *Marketing Management*. (Terjemahan) Agus Hasan. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: P. T. Prenhallindo.

- Kouthouris, C., and Alexandris, K. (2005). Can Service Quality Predict Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in the Sport Tourism Industry? An Application of the SERVQUAL Model in an Outdoors Setting. *Journal of Sport Tourism*. 10(2): 101-111.
- Krejcie, R.V. and Daryle W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(1970): 607-610.
- Kristiansen, S and Pratikno. (2006). Decentralising Education in Indonesia. *International Journal of Educational Development*. 26(2006): 513-531.
- Kronowitz, E. L. (2004). *Your First Year of Teaching and Beyond*. 4th edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Kruger, A. G. (2005). Efficient Financial Management. In: Ivan Deventer, Kruger, A. G. (eds.). *An Educator's Guide to School Management Skills*. Pretoria: Van Schaik.
- Kruger, D., Ramdass, K. (2011). Establishing a Quality Culture in Higher Education: a South African Perspective *PICMET: Portland International Center for Management of Engineering and Technology, Proceedings*, 6017737.
- Kualiti Menyeluruh di Institusi Pendidikan Tinggi MARA. *Akademika*. 78(2010): 67-75.
- Kuchapski, R. (2003). Conceptualizing Accountability for Education University of Saskatchewan.
- Kucita, P., Kivunja, C., Maxwell, T.W. and Kuyini, B. (2012). Bhutanese Stakeholders' Perceptions About Multi-Grade Teaching As A Strategy For Achieving Quality Universal Primary Education, *International Journal of Educational Development*. 33(2): 206-212.
- Kurniadin, Didin dan Machali, Imam (2012), *Manajemen Pendidikan; Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Arruz Media.
- Kustulasari, A. (2009). *The International Standard School Project in Indonesia: a Policy Document Analysis*. Ohio State University: Master Thesis.
- Kyriakides, L. Creemers, B. P. M. and Antoniou, P. (2009). Teacher Behavior and Student Outcomes: Suggestion For Research On Teacher Training And Professional Development. *Teaching and Teacher Education*. 25(2009): 12–23.
- Lafuente, J., Martinez, A., Palacio-Massotti, C. and Pardiñas, A.F. (2012). Satisfaction With Higher Education Of Spanish Graduates In The Pre-Bologna

- Era: A Mirror Of Employment Conditions?. *Journal of Further and Higher Education*. 36(4): 519-534.
- Landell, K. (1997). *Management by Menu*. London: Wiley and Sons Inc.
- Lawrence, J. and McCollough, M. (2001). A Conceptual Framework for Guaranteeing Higher Education. *Quality Assurance in Education*. 9(3): 139-152.
- Leng, N. W. (2009). Total Quality Management Principles That Influence The Integration Of Information and Communications Technology into the Classroom, *Asia-Pacific Education Researcher*. 18(2): 317-327.
- Leone, A. F., Standoli. F. and Hirth, V. (2009). Implementing a Pain Management Program in a Long-Term Care Facility Using a Quality Improvement Approach. *J Am Med Dir Assoc*. 10(2009): 67-73.
- Lesjak, J. K (2006). *Optimisation of Working Place*. Faculty of Mechanical Engineering. Ljubljana: Slovenia.
- Lewis, M.P. (2009). *Ethnologue : Languages of the World. 16th edition*. Dallas: SIL International.
- Liao, R. C. (2011). Combining ISO 9001 QMS and PZB Model To Reach Customer Satisfaction For School's Extension Education Organization - An integrated Approach And Empirical Study in Taiwan, *International Journal of Digital Content Technology and its Applications*. 5(6): 207-213.
- Liaw, S. S. and Huang, H. M. (2013). Perceived Satisfaction, Perceived Usefulness And Interactive Learning Environments As Predictors To Self-Regulation In E-Learning Environments. *Computers and Education*. 60(1): 14-24.
- Lin, T. C. (2010). Teacher Quality and Student Performance: the Case of Pennsylvania. *Applied Economics Letters*. 17(2): 191-195.
- Locke, E.A. ( 1976 ). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunnette, M. V. (eds.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand MC Nally, 1297-1350.
- Lunenburg, F. C. (2010). School Facilities Management. *National Forum Of Educational Administration and Supervision Journal*. 27(4): 1-7.
- Lunenburg, F. C. (2010). Total Quality Management. *Scholing*. (1)1: 1-6.
- Lunenburg, F.C. (2011) Key Components of a Curriculum Plan: Objectives, Content, and Learning Experiences. *Schooling*. 2(1): 1-4.
- Lussier, R. N., and Achua, C. F. (2000). *Leadership: Theory, Application, Skill*. South-Western: College Publishing.

- MacBeath, J. and Mortimer, P. (2001). *Improving School Effectiveness*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
- Maklassa. (2012). *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Sarana dan Prasarana Terhadap Kinerja Guru dan Kualitas Pendidikan di Provinsi Sulawesi Selatan*. Universitas Muslim Indonesia: Tesis Doktor Falsafah.
- Mangkunegoro, A., P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 3rd edition. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mansuri, G. and Vijayendra, R. (2012). *Localizing Development: Does Participation Work?*. Washington DC: World Bank.
- Markovic, S. (2006) Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education. *Pregledni Znanstveni Clanki Review Papers*. 1(2): 86-95.
- Marry, Nurdin, M. (2008). *Implementasi Dasar-Dasar Manajemen Sekolah dalam Era Otonomi Daerah*. Makassar: Aksara Maandi YPM.
- Marsus Suti (2011). Strategi Peningkatan Mutu di Era Otonomi Pendidikan, *Jurnal MEDTEK*. 3(2): 1-61.
- Martin, James. (2006). *The Meaning of the 21st Century a Vital Blueprint for Ensuring our Future*. New South Wales: Random House Australia.
- Martin, M. O., Gregory, K. D. and Stemler, S. E. (1999). *TIMSS 1999 Technical Report* Boston: International Study Center Lynch School of Education Boston College-International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA).
- Martono, N. (2010). *Pendidikan Bukan Tanpa Masalah, Mengungkap Problematika Pendidikan dari Perspektif Sosiologi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maruyama, G. M. (1998). *Basic of Structural Equation Modeling*. USA: Sage Publications, Inc.
- Masitoh, Dewi, L., Alinawati, M. and Permasih. (2009). Studi Implementasi Kurikulum Berbasis Kecakapan Hidup (Life Skills) Pada Jenjang Sekolah Dasar. *Jurnal Penelitian*. 10(2): 1-18.
- Massi, F. A. (2011). *Analisis Kinerja Guru di SMA Negeri 2 Belopa Kabupaten Luwu*. Universitas Negeri Makassar: Tesis Master.
- Mattulada. (1988). *Menyusuri Jejak Kehadiran Tabir Sejarah and Budaya di Sulawesi Selatan*. Jakarta: Yayasan Bhineka Tunggal Ika.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzl, B. and Pichler, J. (2004). The Asymmetric Relationship Between Attribute-Level Performance and Overall

- Customer Satisfaction: A Reconsideration of the *Importance-Performance Analysis*. *Ind. Mark. Manage.* 33(4): 271-277.
- Mc Cormick, J. dan Solman, R. ( 1992 ). Teacher's Attributions of Responsibility for Occupational Stress and Satisfaction: An Organisation Perspective. *Education Studies*. 18(2): 201-222.
- Mc. Kenna, Eugene and Beech, Nic. (1995). *The Essence of Human Resource Management*. London: Prentice Hall.
- Mc. Leod, Raymond and Schell, George. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- McGuigan, F. J. (1990). *Experimental Psychology: Methods of Research*. 5th edition. California: Prentice-Hall.
- Merriam, S. B. (2001). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Mesec, A. (2005). *Designing new Products using DFSS*. Paper Presented at the Proceedings of the 7th Conference IAT 2005. April 21-22. Bled, Slovenia.
- Mestry, R. (2004). Financial Accountability: The Principal or School Governing Body. *South African Journal of Education*. 24, 126-132.
- Migliore, L. A. (2012). Leadership, Governance, and Perceptions of Trust in the Higher Education Industry, *Journal of Leadership Studies*. 5(4): 30-40.
- Miles, M and Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miller, C. C. and Cardinal, L. B. (1994). Strategic Planning and Firm Performance : A Synthesis of More Than Decades of Research. *Academy of Management Journal*. 37(6): 1649-1665.
- Minuskin, S. (2009). *Effects of Professional Development on the Knowledge and Classroom Practices of Elementary School Science Teachers.*, Nova Southeastern University, Nova Southeastern: Thesis Doctor of Philosophy.
- Moen, R., Nolan, T. and Provost, L. (1991). *Improving Quality Through Planned Experimentation*. New York: McGraw-Hill.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar dan Tay Siok Beng. (2011). Kaitan Antara Kepimpinan Kerja Berpasukan Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia di Daerah Kluang, *Journal of Educational Management*. 1(2011): 87-102.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar. (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.



- Mohammad Najib Abdul Gaffar. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohamood Nazar Mohamed ( 1990 ). *Penghantar Psikologi. Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia*. Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Ali Hasan. (2007). Peranan PIBG dalam Pelaksanaan PIPP. *Pendidik*. 36(2007): 65-67.
- Mohd Fuad Razali. (2007). Manfaatkan PIBG Untuk Kejayaan Sekolah. *Pendidik*. 40(2007): 44-45.
- Molina, L. M., Llorens-Montes, J. and Ruiz-Moreno, A. (2007). Relationship Between Quality Management Practices and Knowledge Transfer. *Journal of Operations Management*. 25(3): 682-701.
- Morgan, D. L. (1998). Practical Strategies for Combining Qualitative and Quantitative Methods. Application to Health Research. *Qualitative Health Research*. 8(3): 362-376.
- Mortimore, P. (1993). School Effectiveness and the Management of Effective Learning And Teaching. *School Effectiveness and School Improvement*. 4(4): 290-310.
- Mortimore, P. (1993). School Effectiveness and The Management Of Effective Learning and Teaching. *School Effectiveness and School Improvement*. 4(4): 290-310.
- Motala, S. (2000). Education Transformation and Quality: The South African Experience. Paper presented at the Annual Meeting of the Comparative and International Education Society, San Antonio, Texas, March, 2000.
- Motwani, J. (2001). Critical Factors and Performance Measures of TQM. *The TQM Magazine*. 13(4): 292-300.
- Muhammad Iqmal Abdullah (2007). Tujuh Cara Tingkatkan Hubungan Sekolah Dengan Ibu bapa. *Pendidik*. 43(2007): 40-41.
- Mukhopadhyay, M. (2005). *Total Quality Management in Education*. New Delhi: SAGE Publication.
- Mullis, I. V. S., Martin, M. O., Ruddock, G. J., O'Sullivan, C. Y., Arora, A. and Erberber, E. (2007). *TIMSS 2007 Assessment Frameworks*. Boston: International Association for the Evaluation of Educational Achievement.

- Mulyadi. (2007). *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personal Berbasis Balance Scorecard*. Yogyakarta: YPKN.
- Mulyasa, E. (2005). *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2005). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mumtaz Begum Abdul Kadir, Norzaini Azman, dan Mohammed Sani Ibrahim. (2010). Pengaruh Integriti Kepemimpinan terhadap Pelaksanaan Pengurusan Murray, D. and Howat, G. (2002). The Relationships Among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*. 5(2001): 25-43.
- Musikul, K. (2007). *Professional Development for Primary Science Teaching in Thailand: Knowledge, Orientations, and Practices Of Professional Developers And Professional Development Participants*. University of Missouri, Columbia: Thesis Doctor of Philosophy.
- Mustafa, M. Y. (2003). *Siri na Pesse' Harga Diri Orang Bugis, Makassar, Mandar, Toraja*. Jakarta: Pustaka Refleksi.
- Nagaprasad, H. and Yogesha, B. (2009). Enrichment of Customer Satisfaction through Total Quality Management Techniques. *Proceedings of the 2009 International MultiConference of Engineers and Computer Scientists IMECS*. March 18 - 20, 2009. Hong Kong: IMECS, 1-5.
- Narayanan, M. (2012). Assessment of TQM in the 21<sup>st</sup> century. *Proceedings of the 2012 ASEE Annual Conference and Exposition*. Honolulu, Hawaii, ASEE, 1-27.
- Nasruddin. (2011). *Analisis Kinerja Guru Bersertifikat Pendidik pada Sekolah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di Kabupaten Mamuju*. Universitas Negeri Makassar: Tesis Master.
- NCES. (2000). *Monitoring School Quality. An Indicators Report*. US Department of Education.
- NCES. (2001). *Highlights from the Third International Mathematics and Science Study–Repeat (TIMSS–R) 1999*. Washington, DC: Office of Educational Research and Improvement, U.S. Department of Education.
- Neuman, W. L. (2000). *Social Research Methods: Qualitative and quantitative approaches*. 4th edition. Boston, MA: Ally and Bacon.
- Ngadimin. (2011). *Analisis Tata Kelola Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi*

- dan Komunikasi di SMK Negeri 8 Makassar.* Universitas Negeri Makassar: Tesis Master.
- Ngware, M., Wamukuru, D. and Odebero, S. (2006). Total Quality Management in Secondary Schools in Kenya: Extent Of Practice. *Quality Assurance in Education*. 14(40): 339-362.
- Nicklin, J. L. (2001). *Corporate Buzzword in Higher Education*. London: Routledge.
- Nielsen, H. D. (2003). Reforms to Teacher Education in Indonesia: Does More Mean Better?. In Beauchamp, E. R. (eds.), *Comparative Education Reader*. New York: RoutledgeFalmer (Taylor and Francis Group).
- Nooy-Palm, H. (1975). Introduction to the Sa'and People and their Country. *Archipel*. 5(1): 163-192.
- Nor Azizah Mohd Salleh ( 1988 ). *Job Satisfaction and Professional Needs of College-Trained Teachers in Selangor, Malaysia and its Implication for Continuing Education*. Michigan State University: Thesis Doctor of Philosophy.
- Norizan Abdul Razak, Mohamed Amin Embi and Ramlee Mustapha. (2004). Computer literacy of English Language Teachers in Malaysian Technical Schools. *International Journal of Vocational Education and Training*, 12(1): 7-20.
- Notoatmodjo, S. (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. 2nd edition. Jakarta: Penerbit PT.Rineka Cipta.
- Nunan, D. (1988). *The Learner-Centered Curriculum*. Boston: Great Britain: Cambridge University Press.
- Nurkamto, J. (2009). Peningkatan Profesionalisme Guru melalui Reflective Teaching, *Pidato Pengukuhan Guru Besar FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta*. Surakarta: UNS.
- Nurkolis. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi*. Jakarta: P. T. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurkolis. (2006). *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Model dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Nurulhuda, Chai Siew Fun dan Fazli Idris (2009). Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*. 28(2009): 23-43.
- Oakland, J. S. (1995). *Total Quality Management*, UK: Oxford Butterworth.

- OECD (2011). The Future of the Physical Learning Environment: School Facilities that Support the user. CELE Exchange 2011/11. Corrigenda to OECD publications may be found on line at: [www.oecd.org/publishing/corrigenda](http://www.oecd.org/publishing/corrigenda).
- OECD. (2004). *Quality and Recognition In Higher Education: The Cross Border Challenge*. Ceri.
- Oh, H.C., Toh, H.G. and Giap Cheong, E.S. (2011) Realization of Process Improvement At A Diagnostic Radiology Department With Aid Of Simulation Modeling. *Journal for Healthcare Quality: Official Publication of the National Association for Healthcare Quality*. 33(6): 40-47.
- Ojo, L. B. (2006). *Total Quality Management and Productivity Improvement Amongst Teachers And Learners In Private Secondary Schools In Lagos State*. University of Ibaand. Ibaand, Nigeria.
- Oldfield, B. M. and Baron, S. (2000). Student Perception of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty. *Quality Assurance in Education*. 8(2): 85-90.
- Oliver, R. W. (2004). *What Is Transparency*. New York: McGraw-Hill.
- Olken, B. A. and Singhal, M. (2011). Informal Taxation, *American Economic Journal-Applied Economics*. 3(2011): 1-28.
- O'Meara, P., Mehlinger, H. D. and Newman, R. M. (2001). *Changing Perspectives On International Education*. Bloomington: Indiana University Press. Open University Press.
- Osher, D., Bear, G. G., Sprague, J. R., and Doyle, W. (2010). How Can We Improve School Discipline?. *Educational Researcher*. 39 (1): 48–58.
- Pachler, N. (2001). Connecting schools and pupils: to what end? Issues related to the use of ICT in school-based learning. Dlm. Leaks, M. (pnyt.). *Issues in Teaching Using ICT*, 15-30. London: Routledge Palmer.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual: A step-by-step Guide to Data Analysis using SPSS*. 3rd edition. Sydney, Australia: Allen and Unwin.
- Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Bagi Perkhidmatan Awam. (1992). Pekeliling Kemajuan Pentabiran Awam Bilangan 1. [http://www.mampu.gov.my/bm\\_circweb/pkpa0192/main.htm](http://www.mampu.gov.my/bm_circweb/pkpa0192/main.htm). Tarikh Capaian: 26 November 2012.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-

- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality, *Journal of Retailing*. 64(1):12-40.
- Pare Pos. (2012). Nilai UKG Sulawesi Selatan di Bawah Rerata Nasional. *Harian Pare Pos*. 14 September 2012.
- Patterson, J. L., Purkey, S. C., and Parker, J. V. (1986). *Productive School Systems for a Non-rational World*. Virginia: ACSD.
- Patton, M., Q. (1987) *Qualitative Evaluation Methods*, Beverly Hills : Sage Publications.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan (2005). Standar Nasional Pendidikan meliputi; Standar Isi, Standar Proses, Standar
- Pfeffer, N. dan Coote, A. (1991). *Is Quality Good For You? A Critical Review of Quality Assurance Inwelfare Services*. London: Institute of Public Policy Research.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Poh, Ju-Peng. (2002). *Total Quality Management in Malaysia: A Comparative Study of Employee's Perception of Management Practices in TQM and non-TQM Companies*. Universiti Tun Abdul Razak: Thesis MBA (Master of Business Administration).
- Polit, D. F. and Beck, C.T. (2004). *Nursing Research: Principles and Methods*. 7th edition. Philadelphia: Lippincott, Williams and Wilkins.
- Popham, W. J. (2010). *Educational Assessment: What School Leaders Need to Understand*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Prajogo, D. and Sohal, A. (2004). The Multidimensionality of TQM Practices in Determining Quality and Innovation Performance: an Empirical Examination, *Technovation*. 24(6): 443-453.
- Raihani and Sumintono, B. (2010). *Teacher Education in Indonesia: Development and Challenges*. in Karras, K. G. and Wolhuter, C.C. (series editor). *International Handbook of Teachers Education Worldwide: Training, Issues and Challenges for Teachers Profession*. Athen: Atraphos Edition.
- Raihani. (2007). Education Reform in Indonesia in the Twenty-First Century. *International Education Journal*. 8 (1): 172-183.
- Rampa, S. H. (2004). *The Relationship Between Total Quality Management and School Improvement*. University of Pretoria. Thesis Doctor of Philoshophy.

- Ravindra Singh and Naurang Singh. (1996). *Elements of Survey Sampling*. 1st edition. Netherlands : Kluwer Academic Publishers.
- Reddy, S. (2007). *School Quality :Perspectives from the Developed and Developing Countries*, Azim Premji Foundation.
- Reid, N. (2006). *Getting Started in Pedagogical research in the physical Sciences: a Physical Science Practice Guide*. Hull: Physical Science Centre, University of Hull.
- Reynolds, D. (1990). Research on School/Organizational Effectiveness:The end of the Beginning? Dlm. Rene Saran and Vernon Trafford (1990). Research in Reza,
- Rezeanu, O. M. (2011). The Implementation Of Quality Management In Higher Education , *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.15(2011): 1046-1050.
- Riduwan (2008). *Belajar mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan and Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Robert J. Mc Dermott. and Paul, D. Sarrela. (1996). *Health Education Evaluation and Measurement: A Practitioner's Perspective*. 2nd edition. New Jersey: Prentice Hall Englewood.
- Roberts, P. and Tennant, C. (2003). Application of the Hoshin Kanri Methodology at a Higher Education Establishment in the UK. *TQM Magazine*. 15(2): 82-87.
- Robins, Stepher, P. ( 1993 ). *Organizational Behavior : Concepts Controversies and Appiicatisme*. 6th edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Rochaety, Eti (2006). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rohman, A. (2010). *Pendidikan komparatif: Menuju ke Arah Metode Perbandingan Pendidikan Antar Bangsa*. Yogyakarta: Laksbang Grafika.
- Rombelayuk, D.U. (2008) *Kelembagaan Masyarakat Adat Desa Di Tana Toraja-Sulawesi Selatan*. <http://dualembang.multiply.com/journal>, Tarikh Capaian: 12 November, 2008.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* New York: Holt, Rinechart and Winston.
- Rosenberg, M. J. (2000). *E-Learning*. New York: McGraw Hill.
- Rothaermel, F. T. (2012). *Strategic Management: Concepts and Cases*. McGraw-Hill/Irwin.
- Rowe, J. A. (1990). *Strategic Management: A Methodological Approach*. 3rd edition, New York: Addison Wesley Publishing Company.

- Rue, L. W. and Ibrahim, N. A. (1998). The Relationship between Planning Sophistication and Performance in Small Businesses, *Journal of Small Business Management*. 36(4): 24-32.
- Ruhani Mat Min. (2009). Budaya Sekolah: Implikasi Terhadap Proses Pembelajaran Secara Mengalami. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil 13.
- Russ-Eft, D. and Hatcher, T. (2003) The Issue Of International Values and Beliefs: the Debate for a Global HRD code of Ethics, *Advances in Developing Human Resources*. 5(3): 296–307.
- Russell, V. and Curtis, W. (2013). Comparing a Large-and Small-Scale Online Language Course: An Examination Of Teacher And Learner Perceptions, *Internet and Higher Education*. 16(2013): 1-13.
- Sa, P. and Abrunhosa, A. (2007). The Role of TQM Practices in Technological Innovation: The Portuguese Footwear Industry Case. *Total Quality Management and Business Excellence*. 18(1): 57-66.
- Sa'ud, Udin, Saifudin dan Makmun, Abin, Syamsuddin. (2005). *Perencanaan Pendidikan, Suatu Pendekatan Komprehensif*. Bandung: Rosdakarya dan PPs UPI.
- Sabihaini, Liestyana, Y. and Astuti, W. T. (2010). An Experimental Study of Total Quality Management Application in Learning Activity: Indonesia's Case Study, *Journal Pak. J. Commer. Soc. Sci*. 4(1): 1-21.
- Sagala, S. (2000). *Administratsi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sahertian, Piet, A. (2008). *Konsep Dasar dan Teknik Supervisi Pendidikan dalam Rangka Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sahin, I. (2007). Predicting Student Satisfaction In Distance Education And Learning Environments, *Turkish Online Journal Of Distance Education-Tojde*. 8(2): 113-119.
- Sahin, I. and Shelley, M. (2008). Considering Students' Perceptions: The Distance Education Student Satisfaction Model. *Educational Technology and Society*, 11(3): 216-223.
- Sahney, S., Banwet, D. K. and Karunes, S. (2004). Conceptualizing Total Quality Management in Higher Education. *The TQM Magazine*. 16(2): 145-159.
- Sahney, S., Banwet, D., K and Karunes, S. (2003). Enhancing Quality in Education: Application of Quality Function Deployment - an Industry Perspective. *Work Study*. 52(6): 297-309.

- Sakthivel, P. B. and Raju, R. (2006). An Instrument For Measuring Engineering Education Quality From Students' Perspective. *Quality Management Journal*. 13(3): 24-34.
- Sakthivel, P. B. and Rajendran, G. (2005). TQM Implementation And Students' Satisfaction Of Academic Performance, *The TQM Magazine*. 17(6): 573-589.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. 3rd edition. London: Kogan Page Ltd.
- Sanjaya, Wina. (2008). *Kurikulum dan Pembelajaran, Teori Praktek Pengembangan KTSP*. Bandung: Kencana
- Santoso, Singgih. (2012). *Analisis SEM Menggunakan AMOS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sastrawat, Indra. (2010). *Filosofi Siri', Perspektif Keberanian Orang Bugis Makassar*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Sattora, A. and Bantler, P. M. (1988). Scalling Correcttions for Chi Square Statistics in Covariences Structure Analysis. *Proceedings of the Business and Economics Statistics Section of the American Statistical Association*. Alexandria, V. A.: American Statistical Association, 308-313.
- Sayed, B., Rajendran, C. and Lokachari, P. S. (2010). An Empirical Study Of Total Quality Management In Engineering Educational Institutions Of India: Perspective of Management. *Benchmarking*. 17(5): 728-767.
- Scheerens, Jaap. (1992). *Effective Schooling, Research, Theory and Practices*. New York: Cassell.
- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behaviour*. 7th edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schriefer, J. and Leonard, M.S. (2012). Patient Safety and Quality Improvement: An Overview of QI. *Pediatrics in Review*. 33(8): 353-360.
- Schumacker, R. E. and Richard G. L. (1996). *A Beginner's Guide to SEM*. Mahwah, Jew Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Pub.
- Senduk, J. E. (2006), *Isu dan Kebijakan Pendidikan, Konsep dan Aplikasinya*, Manado : Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Manado.
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Senge, P.M. (2000). *Schools That Learn*. New York: Doubleday Press.



- Seth, N. and Deshmukh, S. G. (2004). Service Quality Models: a Review. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 22(9): 913- 949.
- Seyfarth, J., T. (2002). *Human Resource Management For Effective Schools*. 3rd edition. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Shrader, C. B., Mulford, C. L. and Blackburn, V. L. (1989). Strategic and Operational Planning, Uncertainty and Performance in Small Firms. *Journal of Small Business Management*. 27(4): 45-60.
- Shutler, P and Crawford, L. (1996). Total Quality Management-a Model for Tertiary Education. *Teaching and Learning*. 17(1): 35-44.
- Siagian, Sondang, P. (1991). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singh, A. (2008). *Professional Development and Perspectives of Science Teachers: An Extracurricular Science Program for Gifted Middle School Students*. University of Iowa, U. S. A.: Thesis Doctor of Philosophy.
- Singh, P. J., and Smith, A. (2004). Relationship Between TQM and Innovation: An Empirical Study. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(5): 394-401.
- Siti Noor, Ismail. (2011) *Hubungan Antara Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh(TQM) Dengan Iklim Sekolah Dalam Kalangan Sekolah-Sekolah Menengah Berprestasi Tinggi, Sederhana and Rendah di Negeri Kelantan*. Universiti Utara Malaysia: Tesis Doktor Falsafah.
- Siti Rahayah Ariffin. (2008). *Inovasi dalam Pengukuran & Penilaian Pendidikan*. UKM Bangi: Fakulti Pendidikan UKM Malaysia.
- Skrabec, Q. R. ( 2002 ). The Myth Of Teams. *Industrial Management, Norcross*. 44(5): 25-27.
- Slavin, R. E. and Madden, N. A. (2009). *Two Million Children: Success For All*. Thousand Oaks, CA: Corwin.
- Smith, F., Hardman, F., and Tooley, T. (2005). *International Education Journal*. 6(5): 607-618.
- So, H. J. Choi, H. Lim, W.Y. and Xiong, Y. (2012). Little Experience with ICT: Are they Really the Net Generation student-teachers?. *Computers and Education*. 59(4): 1234-1245.
- Soejarto (2002). *Pendidikan Nasional Sebagai Wahana Mencerdaskan, Kehidupan Bangsa dan Membangun Peradaban Negara dan Bangsa*. Jakarta: CINAPS.

- Sohail, M. S., Rajadurai, J., and Nor Azlin Abdul Rahman. (2003). Managing Quality In Higher Education: a Malaysian Case Study. *The International Journal of Educational Management*. 17(4): 141-146.
- Sokovic, M., Pavletic, D. and Kern Pipan, K. (2010). Quality Improvement Methodologies PDSA Cycle RADAR Matrix, DMAIC and DFSS. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engginering*. 43(1): 476-483.
- Southworth, G. (2002). Instructional Leadership in Schools: Reflections and Empiricalevidence. *School Leadership and Management*. 22(1): 73-92.
- Spillane, J. P., Reiser, B. J. and Todd, R. (2002). Policy Implementation and Cognition: Reframing and Refocusing Implementation Research. *Review of Educational Research*. 72(3): 387-431.
- Spradley, James P., 1980. Participant Obervation, New York-Chocago-London: Holt, Rinehart, and Winston.
- Spring, J. (2008). Research on Globalization and Education. *Review of Educational Research*, 78(2): 330-363.
- Srikanthan, G., and Dalrymple. (2002). Developing a Holistic Model for Quality in Higher education. *Quality in Higher Education*. 8(3): 215-224.
- Stiglitz, Joseph E. (2002). Participation and Development: Perspectives from the Comprehensive Development Paradigm. *Review of Development Economics*, 6, 163-182.
- Strauss, A., and Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Stringer, E. (2004). *Action Research in Education*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sugianto, Dwi (2011). Implementasi Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Keterampilan (Kecakapan) Hidup Di Tingkat Pendidikan Dasar. *Artikel Pustakawan (Pengembangan Profesi) Pustakawan Madya Perpustakaan UM*. Dipresentasikan dalam Forum Diskusi Pustakawan Perpustakaan UM 9 Sept. 2011.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif and R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suma, K. (2004). Peningkatan Profesionalisme Guru Sains. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran IKIP Singaraja, Edisi Khusus Tahun XXXVII*: 66-78.

- Sumayang, L. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. 1st edition. Jakarta: PT.Salemba Empat Patria.
- Sumitomo, B., Said, H., Mislana, N. (2012). Constraints and Improvement: A case Study of the Indonesia's International Standard School in Improving its Capacity Building. *Journal of Education and Learning*. 6(1): 22-31.
- Sureshchandar, G., S., Rahendran, C. and Anantharaman, R. N. (2002). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction-a Factor Specific Approach. *Journal of Service Marketing*. 16(4): 363-379.
- Sursock, A.. (2000). Towards Accreditation Schemes for Higher Education in Europe?. Paper at CRE workshop, 8–9 Nov. 2000, Vienna.
- Suryosubroto, B. (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutikno, Sobry., M. (2012). *Manajemen Pendidikan. Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul: Tinjauan Umum dan Islami*. Lombok: Holistika.
- Sutrisno dan Hidayat, M. (2010). Penataan dan Pengembangan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional Tingkat SMA di Jambi. *Forum Kependidikan*. 30(1): 59-68.
- Sutton, R. A. (1995). Performing Arts and Cultural Politics in South Sulawesi. *Bijdragen tot de Taal-, Land- en Volkenkunde*. 151(4): 672-699.
- Taguchi, G. (1986). *Introduction to Quality Engineering: Designing Quality into Products and Processes* New York: White Plains.
- Takakuwa, M. (2000). "What's Wrong with the Concept of Cognitive Development in Studies of Bilingualism" [http://: www.questia.com](http://www.questia.com).
- Talawar, M., Ahmmed, I. (2009) Quality Assurance In The Field Of Technical Education Through Autonomy And Industry-Institute Interaction, *Proceedings of the 3rd International Conference on Management Science and Engineering Management*, 266-271.
- Tambi, A.M.B.A., Ghazali, M.C. and Yahya, N.B. (2008). The Ranking Of Higher Education Institutions: A Deduction Or Delusion?. *Total Quality Management and Business Excellence*. 19(10): 997-1011.
- Tapscott, D. (2003). Educating the net generation. Dlm. Ornstein, A. C., Behar-Horenstein, L, and Pajak, E. F. (pnyt.). *Contemporary Issues in Curriculum*. 3rd edition. 268-272. Boston: Pearson Education.

- Tasie, G.O. (2010). Analytical Observations Of The Applicability Of The Concept Of Student-As-Customer In A University Setting, *Educational Research and Reviews*. 5(6): 309-313.
- Taylor, G. R. (2000). *Intergrating quantitative and qualitative method in reasearch*. Lanham: University Press of America.
- Temponi, C. (2005). Continuous Improvement Framework: Implications for Academia. *Quality Assurance in Education*. 13(1): 17-36.
- Thair, M. and Treagust, D. F. (2003). A Brief History of A Science Teacher Professional Development Initiative in Indonesia and the Implications for Centralised Teacher Development. *International Journal of Educational Development*. 23(2): 201-213.
- Thakkar, J., Deshmukh, S. and Shastree, A.. (2006). Total Quality Management (TQM) in Self-Financed Technical Institutions. *Quality Assurance in Education*, 14(1): 54-74.
- Thete, A., R. (2003). *Quality Assurance Mechanism. in Singh, R. K. Quality Education: Opportunities and Challenges in the 21st Century*. New Delhi: Abijeet Public.
- Thomas J. K., Jonah E. R. and Douglas, O. S. (2007). Photo Finish: Certification Doesn't Guarantee a Winner. *Education Next. Hoover Institution, Stanford University*. 7(1): 61-67.
- Thompson, F. D. (2005). Transforming Through Total Quality Management: Simple But Not Obvious. *Journal of Public Administration*. 167-175.
- Tian Belawati, (2003), Indonesia ICT Use in Education. Unesco: UNESCO Meta-Survey on the use of Technologies in Education,
- Tiene, T. and Ingram, A.. (2001). Exploring current issues in educational technology. Boston: McGraw-Hill.
- Tinoca, L. F. (2004). *From Professional Development for Science Teachers to Student Learning in Science*. University of Texas at Austin, Texas: Thesis Doctor of Philosophy.
- Tjiptono, F dan Diana, A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tony B. M. (2000). *Leadership and Strategic Management In Education*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.

- Topu, F. B., Goktas, Y. (2012). ICT Teachers' Assigned Roles and Expectations From Them , *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*. 12(1): 473-478.
- Töremen, F., Karaku , M., Yasan, T. (2009). Total Quality Management Practices In Turkish Primary Schools, *Quality Assurance in Education*. 17(1): 30-44.
- Tribunnes.com (2013). Jumlah Perokok: Indonesia Nomor Tiga di Dunia. <http://www.tribunnews.com/2013/01/11/jumlah-perokok-indonesia-nomor-3-di-dunia> . 11 Januari 2013.
- Tsunoyeshi, R. (2005). Internationalization Strategies in Japan. *Journal of Research in International Education*. 4(1): 65-86.
- U.S. Fourthand Eighth-Grade Students in an International Context*. Washington, DC: National Center for Education Statistics, Institute of Education Sciences, U.S. Department of Education.
- Umaedi (1999). *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Jakarta: Direktur Pendidikan Menengah dan Umum.
- Umiarso dan Gojali, I. (2010). *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Unesco. (2003). Quality of Primary Education in Pakistan. Preparatory Document for the Meeting of South Asia EFA Forum.
- Unesco. (2005). The Quality Imperative. EFA Global Monitoring Report.
- Unicef (2005). *Defining Quality in Education*. A Paper Presented at The International Working Group on Education. Italy. Working Paper Series. New York.
- Unicef. (2000). Defining Quality in Education. A Paper presented at The International Working Group on Education. Italy. Working Paper Series. New York.
- USAID (2005). *Teacher Networks (MGMP) in Junior Secondary Education in Indonesia*. Tokyo: In cooperation with the International Development Center of Japan.
- Usman, Husaini (2008). *Manajemen Teori dan Resit Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Mohammad Uzer (2005). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Veloo, A.. dan Bin, K., H. (2012) Hubungan Antara Kerja Berpasukan Dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia Sekolah Menengah. *IJMS*. 19(1): 175–191.

- Virgilio, I., Teddlie, C. and Oescher, J. (1991). Variance and Context Differences in Teaching at Differentially Effective Schools. *School Effectiveness and School Improvement*. 2(2): 52-168.
- Volkman, T. A.. (1990). Visions and Revisions: Toraja Culture and the Tourist Gaze. *American Ethnologist*. 17(1): 91–110.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Process*. Cambridge: Harvard University Press.
- Wahono, F. (2001). *Kapitalisme Pendidikan: Antara Kompetisi and Keadilan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widrick, S., Mergen, E. and Grant, D. (2002). Measuring the Dimensions of Quality in Higher Education. *Total Quality Management*. 13(1): 123-131.
- Wiers-Jensen, J., Stensaker, B. and Groggaard, J.B. (2002). Student Satisfaction: Towards an Empirical Deconstruction Of The Concept. *Quality in Higher Education*. 8(2): 183-195.
- Wiersma, W. (2000). *Research in Education: An introduction*. Boston, MA: Allyn Bacon.
- Wijaya, D. (2009). Implikasi Manajemen Keuangan Sekolah Terhadap Kualitas Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Penabur*. 13(8): 80-96.
- Wiklund, H., Klefsjo, B. and Edvardsson, B. (2003). Innovation and TQM in Swedish Higher Education Institutions. Possibilities and Pitfalls. *The TQM Magazine*. 15(2): 99-107.
- Wilkins, Julia (2008). School Characteristics That Influence Student Attendance: Experiences of Students in a School Avoidance Program. *The High School Journal*. 91(3): 12-24.
- Wilkins, S., Stephens Balakrishnan, M., Huisman, J. (2012). Student Satisfaction and Student Perceptions Of Quality At International Branch Campuses In The United Arab Emirates. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 34(5): 543-556.
- Williams, J. H. (2001). On School Quality and Attainment. In Crisp, J., Talbot, C. and Cipollone, T. D. (Eds.) *Earning for a Future: Refugee Education in Developing Countries*. Lausanne: UNHCR.
- Willms, J. D. (2000). Standards of care: Investments to Improve Children's Educational Outcomes in Latin America. Paper Presented at the "Year 2000 Conference of Early Childhood Development Sponsored by the World Bank, Washington, D.C., April, 2000.

- Witte, J. F. and Walsh, D. J. (1990). A Systematic Test Of The Effective School Model. *Educational Evaluation and Policy Analysis*. 12(2): 188-212.
- Wong, E. M. L. and Li, S. C. (2008). Framing ICT Implementation in a context of educational change: A multilevel analysis. *School Effectiveness and School Improvement*. 19(1): 99-120.
- World Bank. (2002). Peningkatan Kualitas Pendidikan, Indonesia Policy Briefs - Ide- Ide Program 100 Hari. World Bank Washington, DC.
- World Bank. (2005). Education Sector Strategy Update Achieving Education for All, Broadening our Perspective, Maximizing our Effectiveness, presented to the Board of Directors on November 17, 2005.
- World Bank. (2009). "Indonesia 2015—Spending for Recovery and Development: Shaping the Prospects of a Middle-Income Country." Poverty Reduction and Economic. Management, World Bank Washington, DC.
- Yamin, Mohammad. (2009). *Manajemen Mutu Kurikulum Pendidikan*: Yogyakarta, DIVA Press.
- Yang, C. C. (2003). Establishment and Applications of the Integrated Model of The Measurement Of Service Quality. *Management Service Quality*. 13(4): 310-324.
- Yang, C. C. (2003). Improvement Actions Based on The Customers' Satisfaction Survey. *Total Quality Management Business Excellent*. 14(8): 919-930.
- Yang, C. C. (2005). The Refined Kano's Model and Its Application. *Total Quality Management Business Excellence*. 16(10): 1127–1137.
- Yogev, A. (1997). School-Based In-service Teacher Education in Developing versus Industrialized Countries: Comparative Policy Perspectives. *Journal of behavioural sciences (Prospects)*, XXVII (1):131-149.
- Yusof, S. M. and Aspinwall, E. (2000). TQM Implementation Issues: Review And Case Study, *International Journal of Operations and Production Management*. 20(6): 634-655.
- Yusuf, L. A. and Oluwakemi, A. C. (2012). Education Quality Management as Panacea For Sustainable School Quality Reform In Nigeria. *European Journal of Educational Studies*. 4(2): 233-238.
- Yusuf, Y., Gunasekaran, A. and And, D. (2007). Implementation of TQM in China and Organization Performance: An Empirical Investigation. *Total Quality Management and Business Excellence*. 18(5): 509–530.

- Zafeiriou, G., Nunes, J. M. B. and Ford, N. (2001). Using Students' Perceptions Of Participation In Collaborative Learning Activities In The Design Of Online Learning Environments. *Education for Information*. 19(2): 83-106.
- Zairi, M., Francis, A., Ahmad, H., Ali, N. A. and Bomtaia, K. (2007). TQM Implementation-Putting Theory In To Practice Example of Best Practices in Higher Education Institutions. *E-TQM Journals*. 1(10): 1-40.
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PSAP Muhamadiyah.
- Zenger, J. H. and Folkman, J. (2004). *The Handbook for Leaders: 24 Lessons for Extraordinary Leadership*. New York: McGraw-Hill.
- Zepke, N., Butler, P. and Leach, L. (2012). Institutional Research And Improving The Quality Of Student Engagement, *Quality in Higher Education*. 18(3): 329-347.
- Zhao, Y. and Frank, K. A. (2003). Factors affecting technology use in schools: An ecological perspective. *American Educational Research Journal*. 40(4): 807-840.
- Zimbarg, R. E., Revelle, W., Yovel, I. and Li, W. (2005). Crombach's a Revelle's and McDonalds: Their Relations With Each Other and Two Alternative Conceptualizations of Reliability. *Psychometrika*. 70(1): 1-11.
- Zuki, Ibrahim. (2000). *Faktor Kritisal Kejayaan Kepada Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Di Sekolah : Satu Kajian Perbandingan*. Universiti Utara Malaysia: Tesis Master.
- Zulfikar, T. (2009). The Making of Indonesian Education: An overview on Empowering Indonesian Teachers. *Journal of Indonesian Social Sciences and Humanities*, 2(2009): 13-39.