

## Hubungan Pengurusan Sistem Sekolah Kualiti dengan Produktiviti Guru

Abd Rahim Abdul Rahman\*, Khadijah Daud

Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia

\*Corresponding author: rahimsjq@gmail.com

### Abstract

This descriptive study aims to establish the relationship between Quality School Management System (SPSK) and quality and productivity of teachers. Fifty six school administrators including headmasters/headmistresses, senior assistants in charge of curriculum, students' affairs and co-curricular activities from 14 pilot primary schools in Johor Bahru were involved. The researcher used data from 2011 SPSK Verification Summary Report to look at the level of SPSK practice and questionnaire by Rahmah (1977) was used as an instrument to gauge level of quality and productivity of teachers. SPSK practice showed a high level and the dominant aspects were Time-Table management, Teaching and Learning management, Checking of Pupils' Work management, Examination management and Panel management while the dominant aspects of teacher quality and productivity level were personality, knowledge, skills and leadership. Correlation analysis proved there was a significant relationship between practice of SPSK and level of teacher quality and productivity. Recommendations for further actions by related authorities and future research were also presented.

*Keywords:* Quality management; teacher productivity

### Abstrak

Penyelidikan deskriptif ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dengan kualiti dan produktiviti guru. Seramai 56 orang pentadbir sekolah yang terdiri daripada Guru Besar, GPK Kurikulum, GPK HEM dan GPK Kokurikulum dari 14 buah sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru telah terlibat. Penyelidik telah menggunakan data dari Laporan Rumusan Verifikasi SPSK Tahun 2011 untuk melihat tahap amalan SPSK manakala tahap kualiti dan produktiviti guru pula adalah menggunakan borang soal selidik yang dibina oleh Rahmah (1977) sebagai instrumen kajian. Dapatan menunjukkan bahawa tahap amalan SPSK yang sangat tinggi dengan aspek yang paling dominan ialah Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Panitia manakala tahap amalan kualiti dan produktiviti guru pula yang paling dominan ialah Personaliti, Pengetahuan, Kemahiran dan Kepimpinan. Analisis korelasi juga mengesahkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan SPSK dengan tahap kualiti dan produktiviti guru

*Kata kunci:* Pengurusan kualiti; produktiviti guru

© 2014 Penerbit UTM Press. All rights reserved

### 1.0 PENGENALAN

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

Standard membawa maksud keseragaman bagi mengelarkan sesuatu produk atau perkhidmatan manakala standard kualiti pula membawa pengertian yang menjurus kepada tahap yang perlu dicapai oleh organisasi bagi tujuan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhannya, sistem standard kualiti merupakan cara mengendalikan kerja bagi mengeluarkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang tidak tertumpu kepada produk atau perkhidmatan tetapi lebih menitikberatkan kepada proses bagaimana produk atau perkhidmatan tersebut dikeluarkan. Di Malaysia, Sistem Pengurusan Kualiti mula diperkenalkan secara rasmi di dalam pentadbiran awam pada 24 Jun 1990 dengan penerbitan buku Panduan Pengurusan dan Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Awam. Seterusnya beberapa panduan telah dikeluarkan seperti Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam" "Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1997, "Panduan Tambahan Mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Pensijilan Sistem Kualiti Oleh Agensi Kerajaan dan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2002 "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam". Terkini, Surat Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001 versi 2008 Dalam Perkhidmatan Awam" oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan

Malaysia (MAMPU) bertarikh 1 Januari 2010 telah diedarkan ke semua agensi awam di mana panduan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kefahaman agensi Sektor Awam mengenai keperluan-keperluan standard dan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan standard MS ISO 9001 versi 2008. Standard SPK ini ialah standard ISO 9000 yang ditetapkan oleh International Organisation For Standardization (ISO) dan diterima pakai oleh Jabatan Standard Malaysia (MS).

Pendidikan berkualiti merupakan salah satu perkara penting dalam menentukan perkembangan kemajuan dan kemakmuran negara. Pendidikan yang berkualiti menjadi peneraju dalam membangunkan modal insan yang berpengetahuan, berkemahiran dan berkeperibadian mulia. Ini dapat dikukuhkan dengan sejarah telah membuktikan bahawa dengan pendidikanlah ianya dapat membina tamadun sesebuah masyarakat. Oleh itu, kualiti pendidikan negara perlulah ditingkatkan secara menyeluruh dan berterusan supaya selaras dengan misi Kementerian Pelajaran Malaysia iaitu membangunkan satu sistem pendidikan bertaraf dunia. Ini terkandung di dalam Indeks Prestasi Utama atau *Key Performance Index* (KPI) satu teras Bidang Keberhasilan Utama Negara atau *National Key Result Area* (NKRA) iaitu meluaskan akses kepada pendidikan berkualiti dan berkemampuan. Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di bidang pendidikan pula telah bermula dengan Sekolah Kebangsaan Indera Kayangan, Kangar sebagai sekolah rendah pertama di Malaysia yang mendapat pengiktirafan persijilan ISO 9002 pada tahun 1996. Manakala bagi sekolah menengah pula, Sekolah Menengah Kebangsaan Derma, Kangar, Perlis juga menjadi sekolah menengah kebangsaan pertama di Malaysia yang mendapat pengiktirafan ISO 9002 pada tahun yang sama (Berita Pengurusan & Kepimpinan, 1997)

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

Persoalannya, adakah objektif SPSK iaitu 100% pembelajaran dan pengajaran dilaksanakan di sekolah rintis ini dapat menaikkan prestasi kurikulum di sekolah? Persoalan ini cuba dirungkaikan dengan menjalankan kajian di semua sekolah rendah rintis SPSK di daerah Johor Bahru. Menyedari kepentingan pelaksanaan SPSK dan memahami bahawa terdapat pelbagai halangan terhadap kelancaran pelaksanaan SPSK yang mengikut acuan MS ISO 9001 versi 2008 di dalam sistem pendidikan, maka kajian ini dibuat bagi menentukan tahap pelaksanaan SPSK dan hubungannya dengan kualiti dan produktiviti guru di sekolah yang mengamalkan SPSK. Justeru itu, pengkaji ingin mengenal pasti sama ada sekolah yang mengamalkan SPSK mempunyai guru-guru yang tinggi kualiti dan produktiviti atau SPSK mempunyai pengaruh terhadap kualiti dan produktiviti guru mengikut dimensi-dimensinya.

## ■2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif utama kajian ini adalah untuk melihat tahap pelaksanaan SPSK terhadap peningkatan kualiti dan produktiviti guru. Adakah wujud hubungkait antara tahap pelaksanaan di sekolah yang mengamalkan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru? Maka, objektif kajian dibina untuk:

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

## ■3.0 KEPENTINGAN KAJIAN

Apabila Sektor Jaminan Kualiti di Jabatan Pendidikan mula memperkenalkan sistem pengurusan kualiti ke sekolah yang menjurus kepada pemantapan pembelajaran dan pengajaran, maklum balas yang didapati dari pihak pengurusan sekolah agak mengecewakan dan hambar. Rata-rata mereka mempersoalkan apakah dengan adanya sistem pengurusan kualiti ini akan dapat membantu mereka mengurus pembelajaran dan pengajaran dengan baik dan berkesan. Di tambah lagi, mereka bersungut seolah-olah sistem pengurusan kualiti akan menambah beban kepada mereka.

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

manusia, persekitaran kerja, teknologi, infrastruktur dan kelengkapan modal. Walau bagaimanapun, untuk kajian ini, faktor sistem sahaja akan diperhalusi iaitu hubungan sekolah yang mengamalkan SPSK ke atas kualiti dan produktiviti guru-guru.

Kajian ini juga secara mendalam akan melihat perbandingan dimensi-dimensi kualiti dan produktiviti guru di sekolah yang mengamalkan SPSK dari aspek-aspek seperti budaya ilmu, latihan, kepimpinan, pengurusan, iltizam, akhlak murni, berdisiplin, semangat berpasukan, proaktif dan kreatif serta inovatif. Dalam konteks ini, sekolah-sekolah yang mengamalkan SPSK hendaklah terlebih dahulu memahami masalah-masalah yang bakal mereka hadapi, terutama kesan SPSK terhadap kualiti dan produktiviti guru.

#### 4.0 METODOLOGI

Mohamad Najib (1999) dan Mohd Majid, (2000), di dalam kajian yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu masalah atau fenomena yang sedang berlaku, kajian tinjauan adalah yang paling sesuai. Penggunaan soal selidik dalam kajian ini adalah sesuai kerana ianya senang diurus, dianalisis dan akan menghasilkan data kuantitatif. Berdasarkan kenyataan Sekaran (1992), maka kajian yang ingin dikaji ini dianggap kajian penerokaan kerana maklumat tentang sekolah yang melaksanakan sistem pengurusan kualiti ISO 9001: 2008 amat kurang dan terlalu sedikit. Lantaran itu kajian ini diharap dapat memberikan maklumat yang lebih banyak supaya kajian-kajian yang lebih mendalam akan dapat dilaksanakan pada masa hadapan. Kenyataan ini disokong oleh Azizi *et al.*, (2007), di mana reka bentuk kajian adalah berbentuk deskriptif dengan menggunakan kaedah tinjauan. Tinjauan deskriptif ini sebenarnya bertujuan untuk mendapatkan ukuran atau gambaran berkaitan keadaan ataupun ciri-ciri populasi. Kajian ini akan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian dan diedarkan kepada responden yang terdiri dari pentadbir sekolah rendah rintis SPSK manakala untuk amalan SPSK pula data diperolehi dari analisis peratusan berdasarkan hasil laporan Rumusan Verifikasi SPSK Tahun 2011 yang dibentangkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Induk Bil 1 /2012 pada 3 Februari 2012 di SMK Dato' Ibrahim Majid, Simpang Renggam, Kluang.

#### 4.1 Persampelan

Populasi kajian ini terdiri daripada pentadbir sekolah rendah rintis SPSK yang terdiri daripada Guru Besar, GPK Kurikulum, GPK HEM dan GPK Kokurikulum. Menurut Muhamad Najib (1999), sampel adalah sumber mendapatkan data dan terdapat tiga kaedah pensampelan. Untuk kajian ini, sampel tidak rawak jenis sampel bertujuan telah digunakan. Oleh kerana SPSK telah mula dilaksanakan di negeri Johor pada 2009 dengan program rintis di 14 buah sekolah rendah daerah Johor Bahru maka semua sekolah rendah rintis ini telah dipilih. Oleh kerana semua sampel digunakan maka penentuan saiz sampel tidak menggunakan jadual Krejcie dan Morgan (1970). Untuk ralat pensampelan pula tiada andaian kemungkinan pentadbir sekolah tidak hadir semasa kajian dijalankan kerana semua borang soal selidik yang telah diedarkan telah dipulangkan semula seratus peratus. Soal selidik telah diedarkan kepada semua sampel di dalam sekolah rendah rintis SPSK terpilih. Ia terdiri daripada SK Bandar Uda 2, SK Tasek Utara, SK ( P ) Sultan Ibrahim, SK Perumahan Tampoi 2, SK Skudai Batu 10, SK Kompleks Uda, SK Kampung Pasir, SK Pengkalan Rinting, SK Taman Universiti 1, SK Majidi Baru, SK Taman Suria, SK Taman Perling, SK Seri Kenanga, SK Gelang Patah.

#### 4.2 Instrumen Kajian

Untuk kajian ini, terdapat dua kaedah pengumpulan data. Kaedah yang pertama adalah menggunakan data dari Laporan Rumusan Verifikasi SPSK Tahun 2011. Di dalam rumusan laporan ini terdapat data berkenaan peratus pelaksanaan amalan SPSK di sekolah-sekolah yang mengamalkannya. Data-data ini terdiri daripada peratus pencapaian setiap amalan pelaksanaan SPSK bagi tahun 2011. Manakala kaedah yang kedua pula ialah set soalan berbentuk tertutup yang dipilih sebagai instrumen kajian. Penggunaan soal selidik sebagai instrumen adalah sesuai kerana mudah ditadbir dan data mudah untuk diproses dan dianalisis, menjimatkan masa, tenaga dan kos (Mohamad Najib, 2003). Ini ditambah pula dengan tulisan Azizi *et al.*, (2007) bahawa penggunaan soal selidik adalah cara yang berkesan dan berjaya jika dilakukan dengan betul dan berhati-hati di mana ianya dapat meningkatkan jumlah maklum balas, memudahkan kesimpulan dibuat dan memudahkan analisis data terkumpul. Kajian ini akan menggunakan instrumen yang telah dibina oleh Rahmah (1997) untuk menilai kualiti dan produktiviti guru.

Soal selidik ini terbahagi kepada 2 bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B. Bahagian A berkaitan maklumat latar belakang responden manakala bahagian B maklumat tentang persoalan kajian. Bahagian-bahagiannya adalah seperti berikut: Bahagian A: Bahagian ini memberikan penekanan dan tumpuan kepada latar belakang responden yang terdiri daripada jantina, jawatan, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan. Data-data ini perlu untuk melihat sifat atau keseragaman ciri subjek kajian.

Bahagian B: Bahagian ini mengandungi 48 soalan yang berkaitan dengan kualiti dan produktiviti guru yang telah ini telah dibina oleh Rahmah (1997) untuk menilai kualiti dan produktiviti guru seperti di dalam Jadual 1.

Jadual 1 Taburan item

Dimensi : Kualiti dan Produktiviti Guru		Senarai Item	Bilangan Item
Pengetahuan	Budaya Ilmu	5 hingga 8	4
	Latihan	9 hingga 12	4
Kemahiran	Pengurusan	13 hingga 21	9
	Kepimpinan	22 hingga 29	8
	Iltizam	30 hingga 33	4
	Akhlak Murni	34 hingga 37	4
Personaliti	Berdisiplin	38 hingga 42	5
	Semangat Berpasukan	43 hingga 48	6
	Proaktif	49 hingga 50	2
	Kreatif dan Inovatif	51 hingga 52	2
Jumlah			48

Bagi memudahkan pihak responden membuat penilaian tersebut, Rahmah(1997) telah menggunakan skala Likert yang mempunyai 5 tahap pemarkatan seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 2.

**Jadual 2** Skala Likert

Skala	Maklum balas Item
1	Sangat Tidak Setuju ( STS )
2	Tidak Setuju ( TS )
3	Tidak Pasti ( TP )
4	Setuju ( S )
5	Sangat Setuju ( SS )

### 4.3 Kebolehpercayaan Instrumen Kajian

Menurut (Azizi *et al.*, 2007) kajian rintis dapat mengukur kesahan item-item dalam borang soal selidik dan dapat menggambarkan secara keseluruhan tentang mutu soal selidik yang dibina. Kebolehpercayaan merujuk kepada konsistensi responden memberikan jawapan kepada instrumen kajian. Berdasarkan dapatan Mohamad Najib (2003), pelaksanaan kajian rintis amat penting bagi kajian yang berbentuk tinjauan kerana ianya dapat menentukan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen. Ianya juga perlu untuk mengenal pasti sampel dan kesesuaian kaedah penganalisan data. Ini ditambah pula dengan dapatan Ishak (2008), di mana kajian rintis perlu untuk memastikan soal selidik difahami oleh responden, dapat membiasakan penyelidik dengan situasi kajian dan dapat membantu penyelidik mengukur masa apabila kajian sebenar dijalankan. Menurut Rahmah (1997) tahap kebolehpercayaan instrumen yang dibina adalah tinggi dengan nilai Alpha Cronbachnya ialah 0.9654. Walau bagaimanapun, oleh kerana instrumen ini telah dibina 15 tahun yang lalu, maka penyelidik telah membuat sekali lagi kajian rintis untuk mengukur kebolehpercayaan item-item dalam soal selidik ini di beberapa buah sekolah berdekatan daerah Johor Bahru dengan melibatkan 18 orang pentadbir sekolah yang terdiri daripada Guru besar, GPK Kurikulum, GPK HEM dan GPK Kurikulum.

Sebelum kajian rintis ini dilaksanakan, penyelidik telah mendapatkan pengesahan seorang pentadbir sekolah iaitu Guru Besar yang merupakan ahli jawatan kuasa teknikal SPSK dengan pengalaman melebihi 10 tahun sebagai pentadbir. Penyelidik juga telah merujuk pandangan dan nasihat Ketua Unit Bahasa Malaysia, Sektor Pengurusan Akademik, Jabatan Pelajaran Johor berkaitan kesesuaian bahasa soal selidik yang digunakan. Menurut Mohamad Najib, (1999) untuk kajian rintis, saiz sampel tidak perlu besar tetapi memadai untuk memenuhi tujuan perbincangan awal yang berkesan tentang ujian (6-9 orang). Walau bagaimanapun, menurut beliau, sekiranya pada peringkat penyelidik ingin menjalankan analisis kebolehpercayaan menggunakan kaedah statistik, lebih ramai responden adalah lebih baik. Jadi untuk kajian ini, penyelidik telah memilih tiga puluh peratus (30%) dari jumlah keseluruhan responden iaitu 18 orang pentadbir sekolah rendah sekitar Johor Bahru. Azizi *et al.*, (2007) menyatakan bahawa kesahan dan kebolehpercayaan penting kepada penyelidikan kerana ia menentukan kesahihan data yang dikumpulkan dan adakah data-data ini dapat memberikan maklumat dalam penyelidikan dengan tepat dan bermakna. Sedikit pindaan kecil telah dilakukan terhadap soal selidik dengan tidak mengubah maksud asal item-item tersebut setelah berbincang dengan pentadbir sekolah yang telah mengisi borang soal selidik untuk kajian rintis ini.

Berdasarkan Jadual 3, tahap kebolehpercayaan instrumen ini adalah tinggi (0.966) dan justeru itu ianya boleh dipercayai. Kebolehpercayaan instrumen ini nampaknya tidak jauh bezanya dengan hasil dapatan dari Rahmah (1997) di mana nilai Alpha Cronbach yang dibuat oleh Rahmah ialah 0.9653.

**Jadual 3** Tahap kualiti dan produktiviti guru

Bil	Dimensi Kualiti dan Produktiviti Guru	Nombor Item	Nilai Alfa
1	Budaya Ilmu	5 - 8	0.821
2	Latihan	9 - 12	0.841
3	Pengurusan	13 - 21	0.843
4	Kepimpinan	22 - 29	0.903
5	Iltizam	30 - 33	0.906
6	Akhlak Murni	34 - 37	0.942
7	Berdisiplin	38 - 42	0.833
8	Semangat Berpasukan	43 - 48	0.871
9	Proaktif	49 - 50	1.0
10	Kreatif	51 - 52	1.0
Nilai Alfa Keseluruhan			0.966

### 5.0 DAPATAN KAJIAN

Di dalam bab ini, penyelidik menerangkan dan menganalisis hasil dapatan yang diperoleh daripada kajian yang telah dijalankan. Proses analisis data dan keputusan yang dibuat adalah berdasarkan skop kajian yang telah ditetapkan mengikut objektif kajian. Kajian melibatkan sampel sebanyak 56 responden. Bahagian ini bertujuan untuk menghurai dan menganalisis data yang diperolehi daripada responden menerusi borang soal selidik. Responden terdiri daripada para pentadbir sekolah seperti Guru Besar, GPK Kurikulum, GPK Hal Ehwal Murid (HEM) dan GPK Kokurikulum. Analisis data di dalam kajian ini menggunakan statistik deskriptif dan inferen yang melibatkan empat item demografi di bahagian A dan empat puluh lapan item mengenai dimensi kualiti dan produktiviti guru di bahagian B. Sebagai rumusan, aspek demografi telah menunjukkan bahawa responden di dalam kajian ini kebanyakannya terdiri dari pentadbir perempuan iaitu dengan 69.64%, Kebanyakan respon adalah guru tidak berijazah iaitu seramai 47 orang (83.93%) dan seramai 30 orang iaitu 53% telah berkhidmat antara 6 hingga 10 tahun.

Berdasarkan Jadual 4, tahap amalan SPSK dikelaskan kepada 5 elemen dan daripada pengkelasan tersebut nilai min diambil untuk menjelaskan berkenaan skor yang didapati daripada kajian. Skor tertinggi adalah pengurusan jadual waktu iaitu skor min sebanyak 98.0. Skor kedua tertinggi adalah pengurusan pembelajaran dan pengajaran iaitu skor min sebanyak 96.9. Skor ketiga tertinggi adalah hasil kerja murid yang mempunyai skor min yang sama iaitu sebanyak 96.0. Manakala pengurusan panitia adalah merupakan elemen yang mempunyai skor terendah iaitu sebanyak 93.0.

**Jadual 4** Taburan tahap amalan SPSK

Elemen	Rendah <i>f</i> (%)	Sederhana <i>f</i> (%)	Tinggi <i>f</i> (%)	Min
Pengurusan Panitia	0	0	56	93.0
	0	0	100	
Pengurusan Jadual Waktu	0	0	56	98.0
	0	0	100	
Pengurusan Pembelajaran dan pengajaran	0	0	56	96.9
	0	0	100	
Pengurusan Peperiksaan	0	0	56	94.0
	0	0	100	
Semakan Hasil Kerja Murid	0	0	56	96.0
	0	0	100	

Berdasarkan Jadual 5, tahap kualiti dan produktiviti dikelaskan kepada 4 elemen dan daripada pengkelasan tersebut nilai min diambil untuk menjelaskan berkenaan skor yang didapati daripada kajian. Skor tertinggi adalah personaliti iaitu dengan skor min sebanyak 4.51. Skor kedua tertinggi adalah pengetahuan iaitu dengan skor min sebanyak 4.48. Manakala skor yang paling rendah adalah kepimpinan mempunyai skor min sebanyak 4.41. Kemahiran menjadi skor yang kedua terendah iaitu sebanyak 4.45.

**Jadual 5** Nilai kesahan dan kebolehppercayaan

Elemen	Rendah <i>f</i> (%)	Sederhana <i>f</i> (%)	Tinggi <i>f</i> (%)	Min
Pengetahuan	0	0	56	4.48
	0	0	100	
Kemahiran	0	0	56	4.45
	0	0	100	
Kepimpinan	0	9	47	4.41
	0	16.1	83.9	
Personaliti	0	0	56	4.51
	0	0	100	

Sebanyak korelasi telah dirangka dan semuanya adalah berbentuk Korelasi Spearman yang mencari hubungan signifikan diantara amalan SPSK (Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid) dengan kualiti dan produktiviti guru (Pengetahuan, Kemahiran, Kepimpinan dan Personaliti).

Analisis hubungan antara Pengurusan Panitia dengan Pengetahuan adalah seperti di Jadual 6. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.263$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan panitia dengan pengetahuan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah -0.152 .

**Jadual 6** Korelasi di antara pengurusan panitia dengan pengetahuan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Pengetahuan/Pengurusan Panitia	56	-0.152	0.263

Analisis hubungan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Pengetahuan adalah seperti di Jadual 7. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05. Jadual 8 menunjukkan nilai  $p = 0.582$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ , maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan jadual waktu dengan pengetahuan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah -0.075.

**Jadual 7** Korelasi di antara pengurusan jadual waktu dengan pengetahuan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Pengetahuan/Pengurusan Jadual Waktu	56	-0.075	0.582

Analisis hubungan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Pengetahuan adalah seperti di Jadual 8. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.497$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan pengajaran dan pembelajaran dengan pengetahuan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.093.

**Jadual 8** Korelasi di antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan pengetahuan

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Pengetahuan/Pengurusan Pembelajaran dan Pengetahuan	56	0.093	0.497

Analisis hubungan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Pengetahuan adalah seperti di Jadual 9. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05. Jadual 9 menunjukkan nilai  $p = 0.537$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ , maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan peperiksaan dengan pengetahuan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.084.

**Jadual 9** Korelasi di antara pengurusan peperiksaan dengan pengetahuan

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Pengetahuan/Pengurusan Peperiksaan	56	0.084	0.537

Analisis hubungan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Pengetahuan adalah seperti di Jadual 10. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05. Jadual 10 menunjukkan nilai  $p = 0.964$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ , maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan semakan hasil kerja murid dengan pengetahuan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.006.

**Jadual 10** Korelasi di antara pengurusan semakan hasil kerja murid dengan pengetahuan

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Pengetahuan/Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid	56	0.006	0.964

Analisis hubungan antara Pengurusan Panitia dengan Kemahiran adalah seperti di Jadual 11. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.335$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan panitia dengan kemahiran. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah -0.131.

**Jadual 11** Korelasi di antara pengurusan panitia dengan kemahiran

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Kemahiran/Pengurusan Panitia	56	-0.131	0.335

Analisis hubungan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Kemahiran adalah seperti di Jadual 12. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.932$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan jadual waktu dengan kemahiran. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.012.

**Jadual 12** Korelasi di antara pengurusan jadual waktu dengan kemahiran

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Kemahiran/Pengurusan Jadual Waktu	56	0.012	0.932

Analisis hubungan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Kemahiran adalah seperti di Jadual 13. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.854$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan kemahiran. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.025.

**Jadual 13** Korelasi di antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan kemahiran

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Kemahiran/Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran	56	0.025	0.854

Analisis hubungan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Kemahiran adalah seperti di Jadual 14. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.803$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan peperiksaan dengan kemahiran. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.034.

**Jadual 14** Korelasi di antara pengurusan peperiksaan dengan kemahiran

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Kemahiran/Pengurusan Peperiksaan	56	0.034	0.803

Analisis hubungan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Kemahiran adalah seperti di Jadual 15. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.668$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan semakan hasil kerja murid dengan kemahiran. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.059.

**Jadual 15** Korelasi di antara pengurusan semakan hasil kerja murid dengan kemahiran

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Kemahiran/Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid	56	0.059	0.668

Analisis hubungan antara Pengurusan Panitia dengan Kepimpinan adalah seperti di Jadual 16. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.957$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan panitia dengan kepimpinan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.007.

**Jadual 16** Korelasi di antara pengurusan panitia dengan kepimpinan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Kepimpinan/Pengurusan Panitia	56	0.007	0.957

Analisis hubungan antara Pengurusan Jadual waktu dengan Kepimpinan adalah seperti di Jadual 17. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.612$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan jadual waktu dengan kepimpinan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah -0.069.

**Jadual 17** Korelasi di antara pengurusan jadual waktu dengan kepimpinan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Kepimpinan/Pengurusan Jadual Waktu	56	-0.069	0.612

Analisis hubungan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Kepimpinan adalah seperti di Jadual 18. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.450$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan kepimpinan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.103.

**Jadual 18** Korelasi di antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan kepimpinan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Kepimpinan/Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran	56	0.103	0.450

Analisis hubungan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Kepimpinan adalah seperti di Jadual 19. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.572$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan peperiksaan dengan kepimpinan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.077.

**Jadual 19** Korelasi di antara pengurusan peperiksaan dengan kepimpinan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Kepimpinan/Pengurusan Peperiksaan	56	0.077	0.572

Analisis hubungan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Kepimpinan adalah seperti di Jadual 20. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.668$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan hasil kerja murid dengan kepimpinan. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.059.

**Jadual 20** Korelasi di antara pengurusan semakan hasil kerja murid dengan kepimpinan

Perkara	N	NILAI $r$	Signifikan
Kepimpinan/Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid	56	0.059	0.668

Analisis hubungan antara Pengurusan Panitia dengan Personaliti adalah seperti di Jadual 21. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.145$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan panitia dengan personaliti. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.197.

**Jadual 21** Korelasi di antara pengurusan panitia dengan personaliti

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Personaliti/Pengurusan Panitia	56	0.197	0.145

Analisis hubungan antara Pengurusan Jadual Waktu dengan Personaliti adalah seperti di Jadual 22. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.572$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan jadual waktu dengan personaliti. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.077.

**Jadual 22** Korelasi di antara pengurusan jadual waktu dengan personaliti

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Personaliti/Pengurusan Jadual Waktu	56	0.077	0.572

Analisis hubungan antara Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran dengan Personaliti adalah seperti di Jadual 23. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.757$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan personaliti. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.042.

**Jadual 23** Korelasi di antara pengurusan pembelajaran dan pengajaran dengan personaliti

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Personaliti / Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran	56	0.042	0.757

Analisis hubungan antara Pengurusan Peperiksaan dengan Personaliti adalah seperti di Jadual 24. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.875$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ) maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan peperiksaan dengan personaliti. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah -0.022.

**Jadual 24** Korelasi di antara pengurusan peperiksaan dengan personaliti

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Personaliti/Pengurusan Peperiksaan	56	-0.022	0.875

Analisis hubungan antara Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid dengan Personaliti adalah seperti di Jadual 25. Dapatan menunjukkan aras signifikan bagi hubungan tersebut lebih daripada aras signifikan yang sepatutnya iaitu 0.05 (nilai  $p = 0.875$  dan nilai  $p > \alpha = 0.05$ ), maka hipotesis nol diterima dan ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan hasil kerja murid dengan personaliti. Nilai pekali korelasi Spearman ( $r$ ) yang diperolehi ialah 0.022.

**Jadual 25** Korelasi di antara pengurusan semakan hasil kerja murid dengan personaliti

Perkara	N	NILAI r	Signifikan
Personaliti/Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid	56	0.022	0.875

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berdasarkan objektif dan persoalan kajian, analisis kajian menunjukkan:

- Tahap amalan SPSK di sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru yang paling dominan ialah Pengurusan Jadual Waktu diikuti oleh Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid, Pengurusan Peperiksaan dan yang paling kurang dominan ialah Pengurusan Panitia,
- Tahap amalan kualiti dan produktiviti guru yang mengamalkan SPSK yang paling dominan ialah aspek Personaliti, diikuti oleh Pengetahuan, Kemahiran dan akhir sekali aspek Kepimpinan,
- Korelasi di antara tahap amalan SPSK (Pengurusan Panitia, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid) dengan kualiti dan produktiviti (Personaliti, Pengetahuan, Kepimpinan dan Kemahiran) telah menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan.

## ■6.0 PERBINCANGAN

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa semua aspek amalan SPSK berada pada tahap yang amat baik. Ini dapat dilihat menerusi julat min yang diperolehi iaitu antara 93 peratus hingga 98 peratus. Min yang tertinggi oleh aspek pengurusan jadual waktu dan diikuti oleh pengurusan hasil kerja murid, pengurusan pembelajaran dan pengajaran, pengurusan peperiksaan dan aspek paling kurang dominan ialah aspek pengurusan panitia dengan min 93 peratus. Dapatan kajian ini telah menunjukkan bahawa semua sekolah SPSK telah dapat



melaksanakan amalan SPSK tanpa sebarang masalah yang besar. Semua warga sekolah tahu dan jelas tentang tugas masing-masing terutama yang melibatkan perkara-perkara berkaitan pembelajaran dan pengajaran. Keadaan ini berlaku ekoran dari taklimat pelaksanaan yang telah dilakukan oleh pentadbir sekolah kepada semua guru. Selain taklimat pelaksanaan, pihak pentadbir sekolah juga mengedarkan dokumen kualiti seperti prosedur kerja kepada semua guru sebagai panduan dan rujukan. Dapatan ini bertepatan dengan pandangan Sanderson (1992) di mana pendekatan TQM melibatkan semua pihak dalam sesebuah organisasi di mana kakitangan dalam organisasi tersebut menjadi bertambah akrab. Keadaan ini menyebabkan semua pihak dapat memberi tumpuan kepada kualiti perkhidmatan atau barangan yang dikeluarkan oleh organisasi tersebut. Di samping itu berdasarkan PKPA, Bil 1 Jilid 2 (1992) di mana setiap anggota di dalam organisasi sama-sama bertanggungjawab sepenuhnya menjayakan usaha-usaha peningkatan kualiti yang akan meninggalkan kesan yang mendalam.

Penglibatan ini dilaksanakan secara terkawal supaya masa dan tenaga yang disumbangkan oleh kakitangan dapat difokuskan mengikut keutamaan organisasi. Dapatan ini juga selari dengan Azemi (1997) di mana TQM dan ISO 9000 sebenarnya adalah saling berkait kerana ISO 9000 dapat membantu dan memudahkan pelaksanaan TQM. Kedua-duanya saling lengkap melengkapi ke arah pencapaian kualiti yang berkesan, menyeluruh dan berterusan dalam organisasi. Justeru itu, dapatan kajian Azemi (1997) telah mendapati bahawa pelaksanaan ISO 9000 di dua buah sekolah rintis di Perlis sebenarnya dapat membantu meningkatkan pelaksanaan ciri-ciri TQM dalam beberapa aspek pembelajaran dan pengajaran di sekolah tersebut.

Dapatan kajian terhadap tahap kualiti dan produktiviti guru iaitu pengetahuan, kemahiran, kepimpinan dan personaliti yang dibina oleh Rahmah (1997) telah menunjukkan bahawa tahap yang paling dominan ialah personaliti diikuti oleh aspek pengetahuan, kemahiran dan kepimpinan. Julat min adalah diantara 4.41 hingga 4.51. Menurut Mohd Majid (1990) skor min ini dikategorikan sebagai tinggi. Lanjutan dari itu dapatlah dinyatakan bahawa kesemua aspek di dalam amalan kualiti dan produktiviti guru ini adalah berada pada tahap tinggi atau sangat baik. Aspek personaliti menjadi aspek paling dominan di dalam dapatan kajian ini dan ianya bertepatan dengan dapatan dari Noran Fauziah dan Ahmad Mahdzan (1992) di mana personaliti guru-guru berkualiti bagi sekolah rendah adalah personaliti iaitu dalam aspek peramah di ikuti dengan adil, fleksibel, kepimpinan dan paras baik. Ini di sokong oleh PKPA, Bilangan 6 (1991) di mana salah satu faktor yang mempengaruhi produktiviti dalam perkhidmatan awam ialah tenaga manusia, sistem dan prosedur, struktur dan organisasi, gaya pengurusan, persekitaran kerja, teknologi, bahan-bahan dan kelengkapan modal. Justeru itu maka tidak hairanlah guru-guru sebagai tenaga manusia mempengaruhi produktiviti dalam perkhidmatan awam. Dapatan ini juga selari dengan kenyataan Dr Hj Zahri Aziz dari Bahagian Pendidikan Guru, Kementerian Pelajaran Malaysia di dalam pembentangannya bertajuk Guru Berkualiti Penjana Pendidikan Berkualiti. Beliau menggariskan terdapat 4 faktor yang menjadikan guru itu berkualiti iaitu sahsiah, berpengetahuan, berkemahiran dan berpengalaman. Maka dapatlah disimpulkan bahawa aspek personaliti atau sahsiah seseorang guru itu mempunyai perkaitan yang dominan dengan kualiti dan produktiviti seseorang guru.

Sebanyak 20 hipotesis nol telah dijalankan menggunakan korelasi Spearman untuk mencari hubungan signifikan di antara amalan SPSK (Pengurusan Panitia, Pengurusan Jadual Waktu, Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran, Pengurusan Peperiksaan dan Pengurusan Semakan Hasil Kerja Murid) dengan kualiti dan produktiviti guru (Pengetahuan, Kemahiran, Kepimpinan dan Personaliti). Daripada analisis data yang telah dilakukan, didapati kesemua hipotesis nol tersebut telah diterima di mana tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru. Secara mudah dapatlah disimpulkan bahawa untuk melaksanakan SPSK di sekolah ianya tidak dipengaruhi oleh tahap amalan kualiti dan produktiviti guru seperti pengetahuan, kemahiran, kepimpinan mahupun personaliti. Dengan erti kata yang lain sama ada guru itu mempunyai pengetahuan yang tinggi atau rendah, berkemahiran tinggi atau tidak, mempunyai tahap kepimpinan yang baik atau tidak mahu pun berpersonaliti baik atau tidak sebenarnya tidak mempengaruhi amalan pelaksanaan SPSK dan semua guru sama ada baru atau lama berkhidmat boleh melaksanakannya tanpa sebarang masalah.

Dapatan ini sebenarnya bertepatan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Yahya Buntat *et al.*, (2006) di sekolah yang telah mengamalkan MS ISO 9002 di Perlis, di mana kajian beliau dan rakan-rakan mendapati bahawa guru-guru dan kakitangan sekolah telah dapat menjalankan tugas harian mengikut garis panduan yang terkandung dalam sistem MS ISO 9002 tersebut dan seterusnya dapat menghasilkan kerja yang berkualiti di dalam setiap urusan yang dilaksanakan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sistem MS ISO 9002 ini telah dapat membantu guru-guru dan kakitangan sekolah membentuk satu sistem pelaksanaan kerja secara teratur dan mempunyai hala tuju yang jelas dan terancang. Kajian ini juga mendapati guru-guru dan kakitangan sekolah sentiasa menerima dan mematuhi sistem MS ISO 9002. Mereka tidak keberatan untuk melaksanakan tanggungjawab yang diberikan kepada mereka. Istilah tidak tahu atau kurang berpengalaman tidak diterima kerana semua proses kerja atau prosedur telah didokumentasikan dengan lengkap sebagai bahan dan sumber rujukan.

Dapatan ini disokong oleh penemuan Tan (1995) di mana tidak terdapat persepsi yang berbeza tentang pelaksanaan TQM mengikut jantina dan lama bertugas. Kajian ini juga selari dengan dapatan dari (Amarjit, 1993) berhubung dengan persepsi di mana faktor-faktor demografi tidak menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dengan amalan TQM. Rafeedah (1996) telah membuat rumusan bahawa kualiti ialah membuat betul pada kali pertama dan selamanya serta sentiasa mencari pembaharuan dan memuaskan hati pelanggan. Lanjutan dari itu maka benarlah bahawa aspek-aspek seperti pengetahuan, kepimpinan, kemahiran dan personaliti tidak memberikan hubungan yang signifikan kepada tahap pelaksanaan SPSK kerana apabila guru-guru dan kakitangan sekolah melaksanakannya ianya akan betul pada pertama kali dan selamanya.

Bagaimanapun kajian oleh Ismail (1999), pula terdapat sedikit percanggahan di mana kualiti dan produktiviti guru-guru tidak bergantung kepada sama ada sekolah tersebut mempunyai piawai MS ISO 9002 atau tidak. Walaupun kajian beliau mendapati secara keseluruhannya kualiti dan produktiviti guru mempunyai perkaitan dan perbezaannya di antara sekolah yang mengamalkan MS ISO 9002 dengan sekolah yang tidak mengamalkan MS ISO 9002, di dapati sekolah yang tidak mengamalkan MS ISO 9002 lebih dominan di dalam aspek kualiti dan produktiviti.

Berdasarkan dapatan kajian yang telah diperolehi, beberapa cadangan iaitu cadangan kajian penyelidikan kepada pihak tertentu bagi memastikan tahap pelaksanaan SPSK di sekolah rendah negeri Johor dapat diperluaskan dan cadangan penyelidikan kepada penyelidik yang lain berdasarkan kepada dapatan kajian penyelidikan pada masa akan datang. Berdasarkan dapatan kajian, penyelidik ingin mengesyorkan beberapa cadangan untuk penambahbaikan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) di sekolah:

- a. Pihak pentadbir sekolah sebagai penggerak utama pelaksanaan SPSK perlu memainkan peranan yang penting dari segi penguatkuasaan dan kefahaman SPSK kepada seluruh warga sekolah supaya tahap amalan SPSK dapat dilaksanakan seratus peratus,
- b. Guru Besar selaku Pengurus Kualiti SPSK di sekolah wajib memastikan jawatankuasa kualiti yang ditubuhkan berfungsi dengan baik, berkesan dan ‘hidup’,
- c. Guru –guru yang dilantik sebagai penyelarar Prosedur Kualiti perlu diberikan taklimat dan bengkel yang terperinci seperti dalam bentuk “hand on” dan latihan praktikal supaya tidak timbul kekeliruan dalam kalangan mereka semasa ingin melaksanakan prosedur kualiti tersebut,
- d. Kajian ini telah membuktikan bahawa untuk melaksanakan SPSK ianya tidak bergantung sepenuhnya kepada tahap pengetahuan, kepimpinan, personaliti mahupun kemahiran. Sama ada guru di sekolah itu lama atau baru kedua-duanya tidak menjadi masalah kepada sekolah untuk melaksanakannya. Justeru itu, disarankan agar Pegawai Pelajaran Daerah Negeri Johor dapat menyebarkan pelaksanaan SPSK ini ke semua sekolah di negeri Johor pada masa akan datang memandangkan ianya sangat membantu dari segi pemantapan pengurusan kurikulum di sekolah.

## ■7.0 RUMUSAN

Kajian ini menunjukkan bahawa pendekatan sesuatu sistem pengurusan kualiti seperti SPSK sebenarnya merupakan salah satu usaha ke arah menjadikan sistem pendidikan di Malaysia bertaraf dunia. Amalan TQM dalam proses pembelajaran dan pengajaran dapat memenuhi kepuasan pembelajaran pelajar (Freed dan Klugman, 1997). Lantaran itu, amalan-amalan TQM seperti Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) perlu untuk memastikan proses penambahbaikan pembelajaran dan pengajaran akan berterusan. Aspek kualiti dan produktiviti guru amat penting kerana ia akan menentukan kualiti output sistem pendidikan iaitu murid. Murid yang berkualiti dari aspek jasmani, emosi, rohani dan intelektual akan menjadi pelapis pemimpin dan tonggak pembangunan negara pada masa hadapan. Justeru itu, MS ISO 9001 versi 2008 terbukti berkesan dalam pengurusan pendidikan terutamanya di dalam pengurusan pembelajaran dan pengajaran dan kesan positifnya telah kita nampak di sektor-sektor swasta yang mengamalkannya. Jadi perancangan dan pelaksanaan yang lebih teliti perlu diperhalusi dan diteliti lagi oleh pihak-pihak pembuat dasar sama ada di peringkat Kementerian Pelajaran, Jabatan Pelajaran dan juga pengurus sekolah agar sistem SPSK akan terus berkembang dan dilaksanakan dengan lebih meluas dan berkesan dengan adanya komitmen dari semua pihak.

## Rujukan

- Amarjit Kaur a/p Maktiar Singh. (1993). Awareness And Perception Of Managers In A Manufacturing Organization Regarding TQM. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Azemi Abu. (1997). Pengurusan Pendidikan: Kesedaran Dan Persepsi Guru-Guru Tentang TQM Di 2 Buah Sekolah Perintis ISO 9000. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia
- Azizi Yahya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan. (2006). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur . PTS Professional.
- Berita Pengurusan & Kepimpinan. (1997). Perlis Perintis MS ISO 9002 Dalam Pendidikan. Bil 7 Jld 1. September-Oktober 1997. Institut Aminuddin Baki.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free, The Art Of Making Quality Certain—How To Manage Quality*. New York. Mc Graw Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out Of Crisis*. Cambridge University Press.
- Freed., J. E. dan Klugman. (1997). *Quality Principles And Practices In Higher Education: Different Question For Different Times*. Phoenix . Arizona. The Oryx Press.
- Ishak Md Shah. (2008). Kesan Kepimpinan Pengetua Dan Angkubah Moderator Terhadap Kepuasan Kerja Guru Dan Komitmen Guru. Tesis Doktor Falsafah. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ismail Abdullah. (1999). Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9002 Di Sekolah: Hubungkait Status Pelaksanaan Dengan Kualiti Dan Produktiviti Guru. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Jabatan Perdana Menteri, Malaysia. (1991). PKPA Bil 6-Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam. Bilangan 6 Tahun 1991. Kuala Lumpur. Percetakan Nasional.
- Jabatan Perdana Menteri, Malaysia. (2002). Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam. Bilangan 2 Tahun 2002. Kuala Lumpur. Percetakan Nasional.
- Kerajaan Malaysia. (1996). Perkhidmatan Awam Malaysia: Ke Arah Kecemerlangan Melalui ISO 9000. Unit Permodenan Tadbir Malaysia (MAMPU).
- Krejcie, Robert. V., Morgan, Daryle, W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 195.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar. (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai. Universiti Teknologi Malaysia.
- Noran Fauziah dan Ahmad Mahdzan. (1992). *Guru Dan Perguruan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. (1992). Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam. Bilangan 1 Jilid 2 tahun 1992.
- Rafeedah Abd. Rahim. (1996). Kualiti Menyeluruh—Antara Impian Dengan Realiti. Buletin Kualiti. Bil.5 November 1996. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rahmah Yusak. (1997). Pembinaan Instrumen Untuk Mengukur Kualiti Dan Produktiviti Guru Dalam Profesion Keguruan. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Sanderson, M. (1992). Future Development In Total Quality Management—What Can We Learnt From The Past? *TQM Magazine*, 7(3), 28–31.
- Sargent, A. (1993). *Turning People On The Motivation Challenge*. London. Institute of Personnel Management.
- Sekaran Uma. (1992). *Research Methods For Business*. John Wiley & Sons Inc. New York.
- Tan Lay Yen. (1995). Perception Of Teacher Training College Lecturers On TQM. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Tan, Kannan, Hanfield dan Ghosh. (2000). Quality Manufacturing Strategy And Global Competition: An Empirical Analysis Benchmarking. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 7(3), 174–182.
- Waldman. (1994). Designing Performance Management Systems For Total Quality Management. *Journal of Organizational Change Management*, 7(2), 31–44.
- Yahya Buntat, Rozali Omar, Syed Mohamad Shafeq Syed Mansor. (2006). *Kesan Pengiktirafan MS ISO 9002 Terhadap Psikologi Dan Situasi Kerja Guru-Guru Dan Kakitangan Sekolah: Satu Tinjauan*. Universiti Teknologi Malaysia..