

**PELAKSANAAN MS ISO 9002 DI SEKOLAH-SEKOLAH DI KEDAH, PERLIS
DAN PULAU PINANG:
HUBUNGKAIT DENGAN FAKTOR KEPIMPINAN SEKOLAH**

Kertas projek ini di serahkan kepada Sekolah Siswazah
Untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh:

MAIMUNAH BINTI HUSIEN



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

Maimunah Husien

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) **Sarjana Sains (Pengurusan)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

Pelaksanaan MS ISO 9002 Di Sekolah-Sekolah Di Kedah, Perlis

Dan Pulau Pinang : Hubungkait Dengan Faktor Kepimpinan Sekolah

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia
(Name of Supervisor) : **Prof. Madya Dr. Rushami Zein Yusoff**

Tandatangan
(Signature) :

Tarikh
(Date) : **28 Mei 2001**

KEBENARAN MENGGUNAKAN

Dalam menyerahkan projek ini sebagai sebahagian keperluan pengajian lepasan Ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju supaya pihak Perpustakaan UUM mengadakan tesis ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian dari tesis ini untuk pemerolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran daripada saya. Di samping itu pengiktirafan kepada saya dan UUM seharusnya diberikan dalam kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam tesis ini.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain kegunaan samada keseluruhan atau sebahagiannya, boleh dibuat dengan menulis kepada:

Dekan,
Sekolah Siswazah,
Universiti Utara Malaysia,
06010, UUM Sintok,
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungkait faktor kepimpinan untuk kualiti pemimpin tertinggi organisasi dengan pelaksanaan sistem kualiti MS ISO 9002 di sektor pendidikan khususnya di peringkat sekolah. Dari kajian ini tahap pelaksanaan aktiviti-aktiviti MS ISO 9002 dan tahap kepimpinan untuk kualiti pemimpin tertinggi di sekolah-sekolah dalam populasi yang dikaji dapat dikenalpasti. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk membuat perbandingan tahap kepimpinan untuk kualiti pemimpin-pemimpin tersebut berdasarkan tempoh perkhidmatan, jantina juga jenis sekolah tempat berkhidmat, di samping meninjau masalah-masalah pelaksanaan sistem tersebut di sekolah-sekolah. Sebanyak 21 buah sekolah di negeri Kedah, Perlis dan Pulau Pinang telah dikaji. Data untuk mengenalpasti tahap pelaksanaan aktiviti-aktiviti MS ISO 9002 dan tahap kepimpinan untuk kualiti diperoleh secara kuantitatif menggunakan soal selidik yang dibangun sendiri oleh pengkaji masing-masing berasaskan Perkeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, PKPA Bilangan 1, 1997 dan juga sorotan karya-karya yang berkaitan. Maklumat tentang masalah pelaksanaan sistem tersebut pula diperoleh secara temuduga berstruktur. Semua data untuk kajian secara kuantitatif di analisis menggunakan perisian SPSS. Analisis hasil dapatan membuktikan tahap pelaksanaan MS ISO 9002 di sekolah-sekolah adalah dipengaruhi oleh tahap kepimpinan untuk kualiti pemimpin tertinggi sekolah-sekolah tersebut. Dari kajian didapati secara keseluruhan tahap pelaksanaan MS ISO 9002 di populasi yang dikaji adalah rendah, namun secara puratanya tahap kepimpinan untuk kualiti pemimpin tertinggi sekolah adalah tinggi. Kajian juga telah membuktikan tahap kepimpinan untuk kualiti adalah berbeza berdasarkan tempoh perkhidmatan, jantina dan juga jenis sekolah tempat berkhidmat. Lima masalah utama pelaksanaan MS ISO pula adalah masalah masa, masalah berkaitan dokumen, kekurangan staf, persepsi negatif terhadap sistem MS ISO 9002 dan juga kurang penekanan dari pihak atasan.

ABSTRACT

The main purpose of the study was to determine the relationship between school leaders' leadership for quality and the implementation of quality system MS ISO 9002 in education unit particularly at the school level. From the research the level of MS ISO 9002 activities implementation and the degree of school leaders' leadership for quality were determined. This research also enabled the comparison made toward leadership for quality based on term of service, gender and type of school served. Besides that it also explored the MS ISO 9002 implementation problems in schools. 21 schools in Kedah, Perlis and Pulau Pinang were studied in the research. Data for the level of MS ISO 9002 implementation and the degree of school leaders' leadership for quality were gathered using questionnaire self developed by the researcher based on "Perkeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, PKPA Bilangan 1, 1997" and extensive literature review on the subject matter respectively. MS ISO 9002 implementation problems were obtained through structured interview. All quantitative data were analyzed using SPSS software. Result of the study proved that MS ISO 9002 implementation were influenced by the degree of leaders' leadership for quality where the higher the degree of leadership for quality the higher the level of MS ISO 9002 implementation. The level of MS ISO 9002 implementation was relatively low whereas the overall mean score of leadership for quality was high. The research also indicated that the degree of school leaders' leadership for quality differed based on term of service, gender and also type of schools served. Five major MS ISO 9002 implementation problems were time, documentation problems, not enough staff, negative perception on the quality system itself and also lack of highest management support.

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurniaNya maka dapat dilengkapkan tesis ini dengan sempurna. Dengan kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

Suami tercinta Hasbullah Mohamad Abas atas keizinan yang diberikan, kesabaran yang ditunjukkan serta pengorbanan dan dorongan yang begitu banyak dicurahkan,

Ibu mertua Radzipah Bt. Jamaludin yang sangat banyak membantu,

Ayahanda Husien Bin Anis dan bonda Karis Bt. Abdul Rahman yang sentiasa memahami dan memberi dorongan,

Pihak Institut Aminudin Baki dan Kementerian Pendidikan Malaysia yang memberi peluang untuk pengajian ini,

Profesor Madya Dr. Rushamie Zien Yusoff yang banyak memberi bimbingan dalam menyediakan tesis ini,

Semua Pensyarah Universiti Utara Malaysia dan Sesiapa Sahaja yang banyak menabur bakti,

Rakan-rakan Kohort 9 yang sama-sama berjuang juga,

Anak-anak tersayang, Khadijah, Sofiyah, Ahmed Zahid, Nurasih dan Mohamad Zaid yang terpaksa memahami keadaan ini.

MAIMUNAH HUSIEN
SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
IAB/UUM KOHORT 9

JADUAL KANDUNGAN

Mukasurat

KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI JADUAL	x

BAB

I	Pengenalan.....	1
	Permasalahan Kajian.....	4
	Soalan-soalan Kajian.....	9
	Objektif-objektif Kajian.....	10
	Kepentingan Kajian.....	11
	Batasan-batasan Kajian.....	12
	Definisi Istilah.....	13
II	SOROTAN KARYA.....	16
	Pengenalan.....	16
	Kualiti.....	16

Kawalan Kualiti.....	18
Kepastian Kualiti.....	18
Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM).....	19
Kualiti Perkhidmatan.....	19
Latar Belakang Gerakan Kualiti.....	20
Gerakan Kualiti dan Pendidikan.....	21
Sistem Kualiti ISO 9000.....	23
Perkaitan ISO 9000 dengan TQM.....	24
Objektif ISO 9002.....	25
Aktiviti-aktiviti Pelaksanaan MS ISO 9002.....	25
Kajian-kajian Berkaitan Pelaksanaan ISO 9000.....	29
Kepimpinan.....	30
Kepimpinan Untuk Kualiti.....	30
Kepimpinan Sekolah dan Pengurusan Kualiti.....	42
Pengetua sebagai Pentadbir, Pengurus dan Pemimpin.....	42
Kepimpinan Sekolah dengan Pengurusan Kualiti.....	44
Kajian-kajian berkaitan Kepimpinan dan Pengurusan Kualiti.....	45
Kerangka Kajian.....	46
Kesimpulan.....	47
III METODOLOGI.....	48
Pengenalan.....	48
Populasi Kajian.....	49
Instrumen Kajian.....	49

Kesahan dan Kebolehpercayaan.....	51
Pengumpulan Data.....	51
Analisis Data.....	52
IV DAPATAN KAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	55
Pengenalan.....	55
Populasi Respon.....	56
Maklumat Demografi Responden.....	56
Maklumat Demografi Pemimpin Tertinggi Sekolah.....	57
Kategori Sekolah.....	59
Tahap Pelaksanaan MS ISO 9002.....	60
Tahap Prestasi Kepimpinan Untuk Kualiti Pemimpin Tertinggi Sekolah.....	61
Hubungan tahap kepimpinan untuk kualiti dengan tahap pelaksanaan MS ISO 9002	68
Perbandingan Tahap Kepimpinan Untuk Kualiti Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan.....	71
Perbandingan Tahap Kepimpinan untuk Kualiti Berdasarkan Jantina.....	72
Perbandingan Tahap Kepimpinan Untuk Kualiti Berdasarkan Jenis sekolah tempat berkhidmat.....	73
Dapatan Kajian Kualitatif.....	73
Kesimpulan.....	77

V	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN.....	78
	Pengenalan.....	78
	Ringkasan kajian	78
	Perbincangan dan Rumusan.....	80
	Kesimpulan.....	88
	Cadangan Kajian.....	89
	Cadangan Kajian Akan Datang.....	91
	BIBLIOGRAFI.....	92

LAMPIRAN

Soal Selidik

Kebenaran Dari EPRD

Kebenaran Dari JPN Kedah

Kebenaran Dari JPN Perlis

Kebenaran Dari JPN Pulau Pinang

BIODATA

SENARAI RAJAH

Rajah	Halaman
1. Bagaimana ISO dikaitkankan dengan Proses Pengajaran.....	24
2. Kerangka Kajian.....	47

SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
1 Maklumat Demografi Responden.....	57
2 Maklumat Demografi Pengetua atau Guru Besar.....	58
3 Jadual Kekerapan Kategori Sekolah.....	59
4 Jadual kekerapan Tahap Pelaksanaan Aktiviti-aktiviti MS ISO 9002.....	60
5 Min dan sisihan Piawai skor keseluruhan dan skor setiap item.....	62
6 Min dan sisihan piawai skor kepimpinan untuk kualiti setiap konstruk.....	66
7 Jadual kekerapan setiap julat skor kepimpinan untuk kualiti.....	67
8 Hubungan antara tahap pelaksanaan aktiviti MS ISO 9002 dan tahap kepimpinan untuk kualiti.....	70
9 Perbandingan tahap kepimpinan untuk kualiti berdasarkan tempoh perkhidmatan.....	71
10 Perbandingan tahap kepimpinan untuk kualiti berdasarkan Jantina.....	72
11 Perbandingan tahap kepimpinan untuk kualiti berdasarkan jenis sekolah tempat berkhidmat	73
12 Jadual Dapatan bahagian Kualitatif.....	73

BAB I

PENGENALAN

Sistem kualiti ISO 9000 adalah siri kualiti oleh International Organization for Standardization (ISO). Ia mula diperkenalkan pada tahun 1987, menggariskan keperluan-keperluan untuk sistem pengurusan kualiti bagi organisasi yang menjalankan aktiviti pembuatan dan juga perkhidmatan. Pada tahun 1995 sahaja, terdapat lebih dari 85,000 syarikat di 86 buah negara telah berjaya mendapat pengiktirafan sistem tersebut.

Ia adalah satu standard bertulis yang menetapkan dan menyenaraikan elemen-elemen asas yang perlu ada dalam sistem kualiti sesebuah organisasi bagi memastikan perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi kehendak pelanggan. Standard sistem kualiti ISO 9000 menghendaki organisasi mengenalpasti kehendak pelanggan mereka, merancang dan mengawal proses yang perlu dilaksanakan bagi memenuhi kehendaki tersebut, menyediakan latihan yang sesuai dan secukupnya bagi personel yang terlibat dalam sistem kualiti dan menjalankan pengauditan bagi memastikan keberkesanan proses-proses dalam sistem kualiti mencapai matlamatnya.

Setakat tahun 1999 sebanyak 1640 buah organisasi di negara ini telah mendapat pengiktirafan ISO 9000 (Utusan Malaysia, 16/3/99). Sektor Perkhidmatan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bibliografi

- Ahire, S.J. dan O'shoughessy, K.C. (1997). The role of top management commitment in quality management: an empirical analysis of the auto parts industry. *International Journal of Quality Science*. 3(1), 5 – 37
- Ahmad Marican Othman (1998). Inisiatif kualiti dalam pengurusan pendidikan: pelaksanaan TQM/ISO 9000 di negeri Perlis. *Jurnal Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan*, 8(2), 66-71
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: The Free Press
- Becker, M. L. (1999). Quality management principles as top team performance practices ISO 9000 criteria re-interpreted. *Team Performance Management*, 6(7), 207-211
- Bernama, Mac 1999. *Syarikat digalak mendapat pengiktirafan ISO: Utusan Malaysia*
- Berry, G. (1997). Leadership and development of quality culture in school. *International Journal of Education Management*, 11(2), 52-64
- Berry, G. (1998). A quality systems model for the management of quality in NSW schools. *Managing Service Quality*. 8(2), 97-111
- Brown, A.,Wiele, T. V. and Loughton, K. (1997). Smaller enterprises experiences with ISO 9000. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15(3), 273 –285

- Burns, J. M. (1979). *Leadership*. New York: Harper Torchbooks.
- Carlsson, M., and Carlsson, D. (1998). Experiences of implementing ISO 9000 in Swedish industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(7), 36 - 47.
- Chance, E.W. (1992). Visionary leader in schools: Successful strategies for developing and implementing an educational vision. Springfield, Illinois: Charles C Thomas
- Cheng, S. P. and Tummala, V. M. R. (1998). An employee involvement strategy for ISO 9000 registration in Hong Kong. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15(8), 860 – 891
- Chu, Ining Yuan-Hsiang (1993). *The relationship of teachers' job satisfaction and their perceptions of principals' leadership styles in private vocational high schools in a selected metropolitan area of Taiwan*. Doctoral Dissertation, University of Northern Iowa, University Microfilm International, MI USA
- Daft, R. L. (1999). *Leadership theory and practice*, USA: The Dryden Press
- Dahlggaard, J.J. dan Larsen, H.Z. (1997). Leadership profiles in quality management: a Danish perspective. *Total Quality Management*, 8(2/3), 16 - 31
- Dale, B. C. (1994). *Managing Quality*, New York: Prentise Hall International
- Davies, B. and Ellison, L. (1997). *School leadership for the 21st century*. London: Routledge
- Eisenbach. R.; Watson, K. and Pillai, R. (1999). Transformational leadership in the context of organization change. *Journal of organization Change Management*, 12(2), 80-88

- Erel, E. and Ghosh, J. B., ISO implementation in Turkish industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 17(12), 1233 - 1266
- Freeman, R. (1993). *Quality assurance in training and education*. London: Kogan Page
- Geijsel, F., Slegers, P. and Berg, R. V.D. (1998). Transformational Leadership and the implementation of large scale innovation programs, *Journal of Education Administration*, 37(4), 309 -328.
- Gelders, L dan Proost, A. (1995). ISO certification in academic unit. *European Journal of Engineering Education*. 20(4), 467-461
- Gitlow, H. S. and Gitlow, S. J., (1987). *The Deming guide to quality*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentise Hall International.
- Holmes, G. (1993). *Essential school leadership*. London: Kogan Page
- Hoyle, D. (1994). *ISO 9000 quality systems handbook*. London: Butterworth-Heinemann
- Huang, C.C. (1994), *Assesing the leadership styles and total quality leadership behaviors of presidents of four year universities and colleges that have implemented the principles of total quality management*. Doctoral Dessertation, The Ohio States University: University Microfilm International, MI USA
- Hussein Mahmood (1993), *Kepimpinan dan keberkesanan sekolah*. Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka

- Ibrahim Ahmad Bajunid (1999). Transformational Leadership: The unexplored perspectives. *Jurnal Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan*. 09(02), 1-28
- Ibrahim Ahmad Bajunid (1999), Challenges for quality education reforms: Eliciting universal principles from indigenous experiences. *Jurnal Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan*, 09(01), 01 - 20
- Jick, T. D., (1993). *Managing change: Cases and concept*. Homewood, Illinois: Irwin.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality*. New York: The Free Press.
- Kanter, R. (1994). *The ISO 9000 answer book*. U.S.A.: John Wiley & Son
- Kanter, R. M., Stein, B. A. and Jick. T. D., (1992). *The challenge of organizational change*. Toronto, Canada: Macmillan
- Kaufman, R. dan Zahn, D. (1993). *Quality management plus*. Newbury Park, California: Corwin Press
- Kaye, M. dan Anderson, R. (1998). Continuous improvement: the ten essential criteria. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16(5), 485 - 506
- Kyung, A. C. dan Miskel, C.G. (1989). A comparative study of principal and administrative behavior. *Journal of educational Administrative*, 27.
- Leitherwood, K., Begley, P.T. and Cousins, J.B. (1992), *Developing expert leadership for future school*. Falmer Press: London
- Lipovatz, D, Stenos, F. and Vaka, A. (1998). Implementation of ISO 9000 quality systems in Greek enterprises. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16(6), 534 -5517.

- Lipovatz, D. (1998). Leads performance in Greek enterprises using the EQA framework. *The TQM Magazine*, 10(3), 194-203
- Low, S. P. (1996). Managing total service quality: a systemic view. *Managing Service Quality*, (8(1), 34 -- 45
- Manimaran, G. dan Marzita Abdullah, Januari, 1997. *Pentadbiran taraf dunia: Utusan Malaysia*
- Mohamad Zairi (1995), Leadership in TQM implementation: some case examples. *American Journal of Management Development*, 1(1), 37-44
- Moreland, N dan Clark, M (1998). Quality and ISO 9000 in educational organization. *Total Quality Management*, 9(2/3), 311-321
- Omar Mohd. Hashim (1993). *Pendidikan: persolan, penyelesaian dan harapan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Ori, H.R. dan Hulshoff, M.A. (1994). Developing a quality programme for higher education at the hogeschool utrecht: a dutch case study. *European Journal of Engineering Education*, 19(3), 303-313
- Paine, J., Turner, P. dan Pryke, R. (1992), *Total quality in education*. Sydney: Ashton Scholastic.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA), Bilangan 2, (1996). Garis panduan bagi melaksanakan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA), Bilangan 1, (1997). Panduan tambahan mengenai pelaksanaan MS ISO 9000 dan skim pensijilan sistem kualiti oleh agensi kerajaan.

- Rao Tummala, V.M. dan Tang, T.M. (1996), *Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European Quality Awards and ISO certification. International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(4), 8 - 38.
- Razali Mat Zin (1996). *Kepimpinan dalam pengurusan*. Kuala Lumpur: Utusan Pubklication
- Robbins, S. P., (1998). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International.
- Robbins, S. P., (1994). *Organizational theory in Australia*. New York: Prentice Hall.
- Rossow, L.F. (1990), *The principalship: Dimension in instructional leadership*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentise Hall
- Roslina Mohamad, April 1997. *Depts must meet deadline on ISO 9000: News Straight Times*
- Sagor, R. dan Barnett, B.G. (1994).*The TQE principal: A transformed leader*. U.S.A.: Corwin Press.
- Sallis, E. (1993). *TQM in Education*. London: Kogan Page
- Sekaran, Uma,. (2000). *Research method for business*. New York: John Wiley & Son.
- Siegel, P. and Byrne, S. (1994). *Using quality to redesign school system: The cutting edge of common sense*. San Francisco: Jossey Bass.
- Sincich, T. (1996). *Business statistics by example*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentise Hall.
- Siti Maimon Kamso (1996). *Comparing wholistic leadership between senior civil servants and first year university students. Journal of Business and Social Sciences*. II(1), 55 - 75

- Tang, S. L. and Kam, C. W. (1999). A survey of ISO 9001 implementation in Engineering Consultancies in Hong Kong. *International Journal of Quality Reliability Management*, 16(7), 562 - 574.
- Taylor, W.A. (1995). Senior executives and ISO 9000 attitudes, behaviours and commitment. *International Journal of Quality Reliability Management*, 12(4), 562 - 574.
- Thiagarajan, T. dan Zairi, M. (1997). A review of total quality management in practice: understanding the fundamentals through examples of best practice application-parts III. *The TQM Magazine*, 9(6), 414-417.
- Waldman, D. and Lituchy, T. (1998) A qualitative analysis of leadership and quality improvement. *Leadership Quarterly*. 9(2), 177-103
- Yorke, M. (1999). Assuring quality and standards in globalised higher education. *Quality Assurance in Education*. 7(1), 14-24
- Yukl, G.A. (1989). *Leadership in organizations*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentise-Hall.
- Zainal Ariffin Ahmad (1998). *Perlakuan organisasi*. Shah Alam: Penerbitan Fajar Bakti
- Zaiton Osman, Goon, C. A. dan Wan Hajrah (1998) Quality services: policies and practise in Malaysia. *Library Management*. 19(7)
- Zawawi Yahya (1999) Kepimpinan transformasional dan kegemilangan sekolah, *Jurnal Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan*, 9(02), 79-97