

**PENILAIAN PELAKSANAAN OPERASI CERDIK III TERHADAP
PENINGKATAN KUALITI PENGURUSAN SEKOLAH**

AHMAD ZUBIR BIN DAUD

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
1998**



**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)

AHMAD ZUBIR BIN DAUD

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)

PENILAIAN PELAKSANAAN OPERASI CERDIK III TERHADAP

PENINGKATAN KUALITI PENGURUSAN 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): En. Azmi Abu Samah

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

: 9. 7. 1998

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas Projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada pengajian program lepasan ijazah Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju supaya pihak Perpustakaan Universiti Utara Malaysia mengadakan kertas projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan, keseluruhan atau sebahagiannya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan, Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia.

Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan samada secara keseluruhan atau sebahagiannya, boleh dibuat dengan menulis kepada;

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

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan “Operasi CERDIK III” (OC3) dalam meningkatkan kualiti pengurusan sekolah menengah di bawah Pejabat Pendidikan Kulim/Bandar Baharu dari perspektif pentadbir sekolah. Sebanyak 85 orang pentadbir dari 19 buah sekolah menengah terlibat dalam kajian ini. Instrumen yang digunakan untuk kajian ini ialah soalselidik yang dibina berdasarkan item-item penilaian bagi lima aspek pengurusan sekolah dalam OC3. Kaedah analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis soalselidik. Dalam kajian ini pembolehubah bersandar ialah pengurusan sekolah sementara gred sekolah, jawatan pentadbir dan pengalaman pentadbir adalah merupakan pembolehubah bebas. Ujian Korelasi Pearson digunakan untuk menguji hubungan manakala Ujian-t dan ANOVA Sehalu digunakan untuk menguji perbezaan di antara pembolehubah. Keputusan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara pelaksanaan OC3 dengan kualiti pengurusan sekolah menengah, tetapi terdapat hubungan yang signifikan dengan aspek pengurusan kurikulum sekolah menengah. Didapati juga bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara gred sekolah dan jawatan pentadbir sekolah dengan kualiti pengurusan sekolah menengah yang melaksanakan oc3. Dalam ujian terhadap pengalaman pentadbir dengan kualiti pengurusan sekolah menengah yang melaksanakan OC3, didapati terdapat perbezaan yang signifikan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to review the implementation of “Operasi CERDIK III” (OC3) in upgrading secondary school management quality under the jurisdiction of the Kulim/Bandar Baharu District Education Office. Eighty-five administrators from 19 secondary schools^{were} involved in this study. Questionnaires method was used to obtain data based on evaluation items for the five aspects of school management in OC3. Quantitative analysis method was used to analyse the questionnaires. The dependent variable^{is} school management whereas school grade, administrator post and administrator experience^{are} were independent variables. Pearson’s Correlation Test was carried out to test the relationship whereas T-test and One Way ANOVA were used to test the difference between variables. The results showed that there^{is} was no significant relationship between the implementation of OC3 with secondary school management quality; but there^{is} was a significant relationship with the secondary school curriculum management. The study also revealed that there^{is} was no significant difference between school grade and school administrator post with secondary school management quality which implement OC3. There^{is} was a significant difference^{of} with administrator experience and secondary school management quality.

PENGHARGAAN

***Dengan Nama Allah
Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang***

Syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan berkat dan rahmatNya, kajian ini telah dapat disempurnakan. Saya ingin merakamkan rasa terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau pun tidak langsung di atas segala bantuan, sokongan dan galakkan dalam menyempurnakan program Sarjana Sains (Pengurusan).

Petama jutaan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan Malaysia dan IAB yang menawarkan saya peluang dan biasiswa untuk melanjutkan pengajian ke peringkat sarjana. Juga tidak lupa kepada UUM khususnya Dekan Sekolah Siswazah, Prof. Madya Dr. Ibrahim Abdul Hamid, pensyarah-pensyarah terlibat serta seluruh staf UUM.

Kepada Encik Azmi Abu Samah selaku penyelia kertas projek ini, terima kasih yang paling istimewa di atas bimbingan, nasihat dan dorongan yang diberikan semasa menyiapkan kajian ini. Semoga Allah jua yang memberkati beliau dan keluarganya.

Jutaan terima kasih juga kepada semua rakan seperjuangan Kohort 6 terutama sekali. Saudara Puzer Mohamad, Suwaimi Mohamed, Nazmi Md. Noor, Ariffin Hasan, Mohd Razif Ibrahim dan lainnya yang prihatin dan sentiasa membantu sepanjang pengajian di UUM ini. Juga ribuan terima kasih kepada Tuan Hj. Wan Min Wan Din, Pegawai Pendidikan Daerah Kulim/Bandar Baharu dan semua pegawai PPDKBB serta semua pentadbir sekolah menengah yang memberikan kerjasama dalam kajian ini.

Akhir sekali, kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung, segala bentuk kerjasama dan pertolongan yang diberikan itu hanya Allah sahaja yang layak membalasnya.

AHMAD ZUBIR BIN DAUD
UUM, Julai, 1998

Untuk

Ibu bapaku

ALLAHYARHAM DAUD BIN HASSAN
ALLAHYARHAMAH HAJJAH ZEHA BINTI HARUN

Semoga Allah mencucuri rahmat ke atas roh mereka

Isteriku yang disayangi

NITA AZINI BINTI AHMAD

Perangsang serta pengorbananmu amat disanjung

Permata hatiku

ARINA AZMINA BINTI AHMAD ZUBIR

Yang telah menyinar intelektual ayah

Saudara-saudaraku

SULAMAN, SAODAH, HAWA, MOHD. ARIF,
ABDUL JALIL DAN HURAIROH

Kalian tidak pernah kulupakan

JADUAL KANDUNGAN

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

BAB SATU : PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Operasi CERDIK III	4
1.2.1	Rasional Operasi CERDIK III	5
1.2.2	Matlamat Operasi CERDIK III	6
1.2.3	Objektif Operasi CERDIK III	6
1.2.4	Bidang Penilaian Operasi CERDIK III	7
1.2.5	Markah Penentuan Warna Butang	8
1.2.6	Jadual Pelaksanaan	9
1.2.7	Penentuan Warna Butang	9
1.2.8	Penilaian Operasi CERDIK III	9
1.3	Pernyataan Masalah	10
1.3.1	Persoalan Kajian	12
1.4	Objektif Kajian	13
1.4.1	Objektif Umum	13
1.4.2	Objektif Khusus	13
1.5	Hipotesis Kajian	15
1.6	Kepentingan Kajian	16
1.7	Batasan Kajian	17
1.8	Pelan Kajian	18

BAB DUA : SOROTAN KARYA

2.1	Pendahuluan	19
2.2	Pengurusan Perkhidmatan Berkualiti	20
2.2.1	Latarbelakang Pengurusan Berkualiti	22
2.2.2	Pengurusan Berkualiti Dalam Pendidikan	23
2.2.3	Prinsip-prinsip Pengurusan Berkualiti	24
2.3	Kualiti	26
2.3.1	Definisi Kualiti	26
2.3.2	Kawalan Kualiti	28
2.3.3	Jaminan Kualiti	29
2.3.4	Kualiti Menyeluruh	30
2.3.5	Perbandingan Antara Kawalan Kualiti, Jaminan Kualiti dan Kualiti Menyeluruh	31
2.3.6	Prinsip Kualiti	32
2.3.7	Piawai Kualiti	33
2.4	Pengurusan Sekolah	34
2.4.1	Tugas dan Tanggungjawab Pengetua	35
2.4.2	Tanggungjawab dan Peranan Pengetua	36
2.5	Sekolah Berkesan	38
2.5.1	Ciri-ciri Sekolah Berkesan	38
2.5.2	Penilaian Sekolah Berkesan	41

BAB TIGA : METODOLOGI

3.1	Pendahuluan	44
3.1.1	Kerangka Konseptual	44
3.2	Definisi Operasional	46
3.2.1	Operasi CERDIK III	46
3.2.2	Pengurusan Sekolah	46
3.2.3	Sekolah Menengah Gred A	46
3.2.4	Sekolah Menengah Gred B	47
3.2.5	Jawatan Pentadbiran	47
3.3	Rekabentuk Kajian	47
3.4	Populasi, Sampel Dan Lokasi	48

3.4.1	Populasi Kajian	48
3.4.2	Sampel Kajian	49
3.4.3	Lokasi Kajian	49
3.5	Instrumen Kajian	50
3.5.1	Bahagian A (Latarbelakang)	50
3.5.2	Bahagian B (Operasi CERDIK III)	50
3.5.3	Bahagian C (Komen)	52
3.6	Kajian Rintis (Pra-Uji)	52
3.7	Tatacata Pengumpulan Data	53
3.8	Penganalisan Data	54
3.8.1	Kaedah Diskriptif	54
3.8.2	Kaedah Inferensi	55
3.8.3	Bahagian A (Latarbelakang)	55
3.8.4	Bahagian B (Operasi CERDIK III)	56
3.8.5	Bahagian C (Komen)	57

BAB EMPAT: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	58
4.2	Maklumat Deskriptif	59
4.2.2	Gred Sekolah-Responden	59
4.2.3	Jawatan Pentadbiran-Responden	60
4.2.4	Pengalaman Responden	61
4.3	Analisis Min Dan Sisihan Piawai	62
4.3.1	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Kurikulum	62
4.3.2	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Kokurikulum	63
4.3.3	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Disiplin dan Hal Ehwal Murid	64
4.3.4	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Keceriaan, Kebersihan dan Keselamatan	65
4.3.5	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Pentadbiran, Perkhidmatan dan Kewangan	67
4.3.6	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Komponen Pengurusan Sekolah	68

4.4	Pengujian Hipotesis	69
4.4.1	Hipotesis Pertama (Ho 1)	70
4.4.2	Hipotesis Kedua (Ho 2)	71
4.4.3	Hipotesis Ketiga (Ho 3)	72
4.4.4	Hipotesis Keempat (Ho 4)	73
4.4.5	Hipotesis Kelima (Ho 5)	74
4.4.6	Hipotesis Keenam (Ho 6)	75
4.4.7	Hipotesis Ketujuh (Ho 7)	76
4.4.8	Hipotesis Kelapan (Ho 8)	77
4.4.9	Hipotesis Kesembilan (Ho 9)	78
BAB LIMA :KESIMPULAN DAN CADANGAN		
5.1	Pengenalan	79
5.2	Kesimpulan Mengenai Dapatan Kajian	80
5.2.1	Analisis Min dan Sisihan Piawai	81
5.2.2	Keputusan Ujian Korelasi Pearson	81
5.2.3	Keputusan Ujian-t	83
5.2.4	Keputusan Ujian ANOVA Sehala	84
5.3	Komen Terbuka OC3	86
5.4	Cadangan	89
5.4.1	Cadangan Pelaksanaan OC3	90
5.4.2	Cadangan Kajian Lanjutan	91
RUJUKAN		93
LAMPIRAN-LAMPIRAN A – I		98

SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
2.1	Perbandingan Antara Kawalan Kualiti (KK), Jaminan Kualiti (JK) dan Kualiti Menyeluruh (KM)	31
3.1	Item-item Soalselidik Bagi Pembolehubah	51
3.2	Keputusan Alpha Cronbach Pra-uji	53
4.1	Analisis Gred Sekolah – Responden	59
4.2	Analisis Jawatan Pentadbiran – Responden	60
4.3	Analisis Pengalaman – Responden	61
4.4	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Kurikulum	63
4.5	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Kokurikulum	64
4.6	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Disiplin dan Hal Ehwal Murid	64
4.7	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Keceriaan, Kebersihan dan Keselamatan	65
4.8	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Pengurusan Pentadbiran, Perkhidmatan dan Kewangan	67
4.9	Analisis Min dan Sisihan Piawai Item Komponen Pengurusan Sekolah	68
4.10	Korelasi di antara Pelaksanaan OC3 dengan Pengurusan Kurikulum	70
4.11	Korelasi di antara Pelaksanaan OC3 dengan Pengurusan Kokurikulum	71
4.12	Korelasi di antara Pelaksanaan OC3 dengan Pengurusan Disiplin dan Hal Ehwal Murid	72
4.13	Korelasi di antara Pelaksanaan OC3 dengan Pengurusan Keceriaan, Kebersihan dan Keselamatan	73

4.14	Korelasi di antara Pelaksanaan OC3 dengan Pengurusan Pentadbiran, Perkhidmatan dan Kewangan	74
4.15	Korelasi di antara Pelaksanaan OC3 dengan Pengurusan Sekolah	75
4.16	Ujian-t Perbezaan di antara Gred Sekolah dengan Pengurusan Sekolah	76
4.17	ANOVA Sehala di antara Jawatan Pentadbir dengan Pengurusan Sekolah	77
4.18	ANOVA Sehala di antara Pengalaman dengan Pengurusan Sekolah	78

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1.1	Pelan Kajian	18
2.1	Hierarki Konsep Kualiti (Dari Sallis, 1993)	28
3.1	Hubungan Antara Pembolehubah Bebas dengan Pembolehubah Bersandar	45

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Sekolah merupakan organisasi pendidikan yang diselenggarakan oleh golongan pendidik yang berinteraksi melalui proses berstruktur untuk mencapai hasrat dan Falsafah Pendidikan Negara. Menurut Blau dan Scot dalam Omardin Ashaari (1996), sebagai sebuah organisasi pendidikan, sekolah merupakan sistem sosial yang amat peka dengan hasrat dan cita-cita masyarakat.

Pengurusan sekolah yang cemerlang sudah tentu dapat menggerakkan para pendidik untuk memaksimumkan potensi pelajar dalam semua aspek perkembangan diri yang seimbang dan akan menikmati gaya hidup yang lebih selesa dan memuaskan. Ini hanya akan dapat diperolehi sekiranya sekolah dapat diuruskan dengan baik, di mana pentadbirnya mampu mengurus dan menyelesaikan masalah yang wujud di kalangan guru, kakitangan am dan pelajar, pengurusan sekolah akan berjalan dengan berkesan (Omardin Ashaari, 1996). Ini bermakna semua pihak harus

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abd. Karim Md. Noor (1989), "Characteristic of Effective Rural Secondary School in Malaysia", **Dissertation.**, University of Wisconsin, Madison.
- Abd. Karim Md Noor (1993), "Ke Arah Kecemerlangan: Implikasi dan Kajian Sekolah Efektif", **Jurnal Pengurusan Pendidikan**, Jld. 3, Bil. 1, Jun 1993.
- Abd. Shukor Abdullah (1994), "Penilaian Semula Situasi Pengurusan Sekolah": **Jurnal Pengurusan Pendidikan**, IAB : Disember 1994).
- Abd. Wahab Abd. Ghani (1995), "Pemikiran Awal Tentang Aplikasi Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Pengurusan Sekolah". **Kertas Kerja Ceramah Pengurusan Pendidikan** Anjuran PPD Kuala Muda/Yan, Kedah pada 13 Mei 1995.
- Ahmad Saman bin Mohd. Nawawi (1986), "Pengurusan Sekolah : Satu Cabaran", **Jurnal Pelajaran Malaysia** (Jun 1986: 68), Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, KPM.
- Al-Munsi (1995), "TQM dalam Pendidikan": **Dewan Masyarakat** Disember, 1995.
- Amarjit, K., M.S. (1993), "Awareness and Perceptions of Managers in a Manufacturing Organization Regarding Total Quality Management" (**Unpublished Master Thesis**), UUM.
- Anderson, Carolyn S. (1987), "Instructional Leadership Behaviours In High School Principals, Assistant Principals, and Department Chairpersons": **The High School Journal**. 70 (2): 115-123.
- Astin, A. W. (1985), **Achieving Educational Excellence: A Critical Assessment of Priorities and Practices in Higher Education**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bank, J.,(1992), **The Essence of Total Quality Management**, Adrian Buckley, New York, Prentice-Hall.
- Barker, T.A. (1990), "The Power of Vision", Minnesota: **Charthouse International (Video)**.
- Benson, T.E.,(1991),"Challenging Global Myths", **Industry Weeks**, 240(19), m.s.: 12-25.
- Blau dan Scot (1952) dalam Omardin Ashaari, (1996), **Pengurusan Sekolah, Suatu Panduan Lengkap**, Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd. K.L.

- Cawelti, G. (1980), "Effective Instructional Leadership Produces Greater Learning", **Thrust For Educational Leadership**, Vol. ((3).
- Charton, D. (Ed), (1990a)," Productivity and Quality in the USA Today", **Management Services**, 34(1), m.s.: 27-31.
- Charton, D. (Ed), (1990b)," Productivity and Quality in the 90's":**Management Services**, 34(6), m.s.: 28-33.
- Chapman, R. L.; Chaville, P.; dan Sloan, T., (1991)," Total Quality Management in Continuous-Process Manufacturing: Dow-Corning (Australia) Pty Ltd": **International Journal of Quality and Reliability Management**, 8(5),m.s.: 77-90.
- Chek Mat (1996), **Pengurusan Berkualiti Dalam Perkhidmatan**. Kuala Lumpur, Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Chester Barnard (1984), **Management : A Functional Approach**. New York, Hasting Hoase.
- Cohen, S. dan Brand, R. (1993), Total Quality Management in Government: A Practical Guide For the Real World. San Francisco, Jossey Basa Publisher.*
- Crosby, P.B. (1989), **Quality is Free**, New York: The American Library Inc. Company.
- Dale, B.G. dan Plunkett, J.J., (1990)," Epilogue" dalam Dale, B.G. dan Plunkett, J.J. (Eds). **Managing Quality**, New York. Philip Allan.
- Deming, W.E. (1985),"Transformation of Western Style Management" dalam Shetty, Y.K. dan Buchler, V.M. (Eds), **Productivity and Quality Through People Practices of Well Managed Companies**, Tokyo: Toppan Company Ltd. m.s.: 11-16.
- Dempsey, P.A. dan Hesketh, M. (1988),"Total Quality Culture-Five Years On An Counting" dalam Chase, R.L. (Ed), **TQM: An IFS Executive Briefing** Bedford, England: IFS Publication, UK,m.s.: 145-150.
- Fisher, T.J., (1992)," The Impact of Quality Management on Productivity," **International Journal of Quality and Reliability Management**, 9(3), m.s.: 44-52.
- Gaynor, G., (1979). "Curriculum and the School Principal". Dalam C.C. Wersberg (ed.). Chicago. **Chicago Principal Reporters**. Chicago Principal Association.
- Hallinger, Philip and Murphy, J.F. (1987), "Assessing And Developing Principal Instructional Leadership." **Educational Leadership**. September: 54-61.

- Hall, G.E., dan Hord, S.M.,(1987). **Change in Schools: Facilitating the Process**. Albany: State University of New York , Press.
- Hanny, R.J. (1987), "Use, But Don't Abuse, The Principles of Intructional Effectiveness." **The Clearing House** 60: 209-211.
- Hussein Mahmood (1993), **Kepimpinan dan Keberkesanan Sekolah**. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Ibrahim Ahmad Bajunid (1997), "Thoughts on Effective School". **Jendela Minda, Siri Penataran Bahan-Bahan 'Seminal'**, Bil. 1, Jld. 1, IAB.
- Ishikawa, K. (1985), **What Is Total Quality Control?, The Japanese Way**, Englewood, New Jersey, Prentice-Hall Inc.
- James, A. F. Stoner dan Charles Wankel (1989), **Pengurusan** (Edisi Ketiga). Terjemahan oleh Yaakob Ibrahim. Amiza, Petaling Jaya.
- Juran, J.M., (1988), **Juran on Planning for Quality**, New York, The Free Press.
- _____, (1989), **Juran on Leadership for Quality An Executive Handbook** New York Press.
- Lee, S.M., Luthans, F.J. dan Hodgets, R.M., (Spring, 1982), "Total QualityManagement: Implimentations for Central and Eastern Europe" **Organization Dynamics** 21(4) m.s.: 42-55.
- Likert, R. (1961), **New Paterns of Management**. New York : McGraw Hill Book Co.
- Lim The Eng (1986), "Pentadbiran Sekolah dan Peranan Guru Besar", **Jurnal Pelajaran Malaysia** (Jun 1986: 68), Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, KPM.
- Masitah Abd Ghani (1995), "Kegiatan Kokurikulum Di Sekolah Membantu Membina Daya Kepimpinan Di Kalangan Pelajar Menengah Atas Kolej Sultan Abdul Hamid", **Latihan Ilmiah UUM**
- Milakovich, M.E. (1991), " Total Quality Management in Public Sector", **National Productivity Review**, 10(2) m.s.: 195 – 213.
- Mizuno, S (Ed),(1988), **Management For Quality Improvement. The Seven Quality Control Tools** Cambridge, Massachusetts Productivity Press.
- Mohd. Idris Jauzi (1994), **Kepimpinan Pendidikan Cemerlang Ke Arah Pencapaian Wawasan 2020**, Institut Aminudin Baki (IAB).

- Mohd. Majid Konting, (1990), **Kaedah Penyelidikan Pendidikan**. Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Zin Ishak (1995), "Pelaksanaan Operasi CERDIK II di Wilayah Persekutuan", Kuala Lumpur, **Jurnal Pengurusan Pendidikan**, IAB.
- Mohd. Zin Ishak (1996), **Buku Panduan Pelaksanaan Operasi CERDIK III**. Jabatan Pendidikan Kedah.
- Mokhtar Zakaria (1995), "Perlaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Kepimpinan Sekolah Di Sekolah Menengah Daerah Kota Setar, Kedah", **Latihan Ilmiah UUM**.
- Oakland, J.S.,(1989), **Total Quality Management**, Oxford, Heineman Profesional Publishing. New York.
- Omardin Ashaari (1996), **Pengurusan Sekolah, Suatu Panduan Lengkap**. Kuala Lumpur, Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Palmer, G. dan Saunders, I. (1992)," Total Quality and Human Resource Management: Comparisons and Contrast". **Asia Pasific Journal of Human Resources** 30(2), m.s.: 67-77.
- Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam 1992 (PKPA) Bil. 1**,K.L., MDC, Penerbit Pencetak Sdn. Bhd.
- Price, F. (1990), **Right Every Time, Using The Deming Approach**. Aldershort, Englewood Gower Publishing Co. Ltd.
- Price, F. (1984), **Right First Time, Using Quality Control for Profit**, Aldershot, England, Gower Publishing Co. Ltd.
- Ramlan bin Sulaiman (1989)." Peranan Unggul Fungsi Guru Besar Sekolah Rendah." **Tesis Sarjana Pendidikan**, UKM.
- Reeves, C. dan Bedner, D. A., (1993)," What Prevents Total Quality Management Implementation in Health Care Organization?. **Quality Progress**, 26(4), m.s.: 41-45.
- Robert L. Katz, "Skills of an Effective Administrator," **Harvard Business Review** 52, No. 5 (September- Oktober, 1984).
- Sallis, E. (1993), **Total Quality in Education**, Philadelphia, Kogen Page.
- _____. (1993), **Total Quality Management In Education**. London: Kogan Page Limited.
- Saunders, I. W. dan Walker, M. (1991),"Total Quality Management in Tertiary Education", **International Journal of Quality and Reliability Management**, 8(5) m.s.: 91-102.

- Sekaran, Uma (1992), **Research Methods For Business: A Skill Building Approach**, New York, John Wiley & Sons, Inc.
- Schonberger, R.J., (Spring, 1992), "Total Quality Management Cuts a Broad Swath-Through Manufacturing and Beyond". **Organizational Dynamics** 21(4), m.s.: 16-28.
- Schultz, L.E. dan Vollum, J.S.,(1992), "Introduction: The Transformation Model" dalam Persico, J.(Ed), **The Total Quality Management Transformation, A Model for Organizational Change**, New York Quality Resources, Krans Organizational Ltd.
- Stanley, P. (1991), **Total Quality Management – The Key to Business Improvement**, London, Chaapman & Hall.
- Tenner, A.R. dan De Toro, I. J. (1992), **Total Quality Management, Three Steps to Continuous Improvement**, Massachusetts, Addison – Wesley Publishing Company Ltd.
- Wesner, J.W. ; Hiatt, J.M. dan Trimble, D.C.,(1995), **Wining With Quality Applying Quality Principles in Product Development**. Reading Massachusetts: Adison-Wesly Publishing Company.
- Wellish, J.B. (1978), "School Management and Organization in Successful Schools, **Sociology of Education**. 51: 211-226.
- Wilkinson, A. dan Witcher, B. (1993),"Holistic Total Quality Management Take Account of Political Processes". **Total Quality Management** 4(1) , m.s: 47 – 56.
- Wyant, S.H., Reinhard, D.L. dan Arends, R.I. (1980). **On Principal and Projects**. Reston, VA: Association of Teacher Education.
- Yap Teong Hoon dan James Fernandez, (1985). "Guru Besar dan Pentadbiran Sekolah." **Jurnal Kementerian Pendidikan Malaysia**, Jilid 29(66), Hlm. 12-19.
- Zainusham Yusof, (1993),"Sikap Guru Kakitangan Sumber Dan Guru Bukan Kakitangan Sumber Terhadap Pelaksanaan Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah (KBSM) Dan Tanggapan Mereka Terhadap Kesan Orientasi KBSM', **Latihan Ilmiah, UKM**