Pengurusan Strategik Kuuliti Di kalangan Pegawai-Pegawai Perkhidmatan Pendidikan di Negeri Perak

Tesis diserahkan kepada Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia.

Oleh

EDARIS BIN ABBU BAKRI

(c) Edaris bin Abbu Bakri. 1997 Hakcipta Terpelihara.

Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA TESIS
(Certification Of Thesis Work)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

EDARIS BIN ABBU BAKRI

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

telah mengemukakan tesisnya yang bertajuk
(has presented his/her thesis of the following title)

PENGURUSAN STRATEGIK KUALITI DI KALANGAN PEGAWAI-PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN DI NEGERI PERAK.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis
(as it appears on the title page and front cover of thesis)

bahawa tesis tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the thesis is acceptable in form and content, and that a satisfactory knowledge of the field is coverd by the thesis).

AJK Tesis
(Thesis Committee)

Nama *(Name)* P.M. Dr. Ibrahim Abdul-Hamid — Tandatangan *(Signature)*
(Penyelia Utama/Principal Supervisor)

Nama *(Name)* Dr. Lee Ong Kim — Tandatangan *(Signature)*

Nama *(Name)* ____________ — Tandatangan *(Signature)* ____________

Tarikh *(Date)* 21-April-97

Kebenaran Untuk Menggunakan Tesis Ini.

Dalam memenuhi sebahagian daripada keperluan Ijazah Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan Universiti ini menyediakan tesis sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan Penyelia-Penyelia tesis ini atau Dekan Sekolah Siswazah memberikan kebenaran menyalin sebahagian ataupun sepenuhnya tesis ini untuk tujuan penyelidikan atau ilmiah. Adalah sedia maklum bahawa penyalinan, penerbitan ataupun penggunaan tesis ini atau mana-mana bahagiannya untuk tujuan perolehan kewangan adalah tidak dibenarkan tanpa sebarang permohonan bertulis. Pengiktirafan dan penghargaan hendaklah diajukan kepada saya dan juga Universiti Utara Malaysia jika mana-mana bahagian tesis ini digunakan untuk tujuan penyelidikan ilmiah.

Permohonan untuk mengguna atau menyalin mana-mana bahagian tesis ini hendaklah diajukan kepada:

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

Penghargaan

Terlebih dahulu saya mengucapkan syukur kc hadrat Ilahi kerana dengan izinNya serta rahmatNya saya telah berjaya menyempumakan tesis ini dalam jangka masa yang ditetapkan.

Di kesempatan ini saya ingin merakamkan ucapan jutaan terima kasih kepada penyelia-penyelia saya iaitu Prof. Madya Dr. Ibrahim Abdul Hamid (Dekan Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia) dan Dr. Lee Ong Kim (Pensyarah Kanan, Institut Aminuddin Baki) di atas sokongan dan tunjuk ajar serta panduan dan bimbingan yang telah dihulurkan dalam usaha untuk menyempurnakan tesis ini. Juga jutaan terima kasih saya hulurkan kepada Dr. Ibrahim Ahmad Bajunid (Pengarah Institut Aminuddin Baki) kerana nasihat dan bimbingan serta semangat yang telah disuntik kepada saya di dalam usaha meneruskan pengajian seterusnya menyempurnakan tesis ini. Tidak dilupakan juga rakan-rakan sekumpulan iaitu saudara Mohd. Nor Usop, saudara Yahaya Liman, saudara Gurcharan Singh, saudara Yam Weng Kong dan saudara Maniappan Kandan yang telah banyak membantu menjayakan kajian ini. Sekalung penghargaan sckali lagi kepada mereka yang telah membantu saya dalam pengajian ini.

Tidak lupa juga saya merakamkan sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua yang telah terlibat dalam proses menyempurnakan tesis ini terutamanya Jabatan Pendidikan Perak, Pegawai-Pegawai Pendidikan Daerah Negeri Perak, Pengetua-Pengetua Maktab Perguruan di Negeri Perak, Pengetua-Pengetua Sekolah, Guru-Guru dan sesiapa sahaja yang terlibat dalam usaha menyempurnakan tesis ini.

Edaris Abbu Bakri
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
April 1997.

Dedikasi khas

Bwat ibubapaku(yang telah kembali ke Rahmatullah), bapa mertuaku, ibu mertuaku(telah kembali ke Rahmatullah semasa aku sedang bergelut dengan pengajian ini), isteriku yang tersayang (Siti) serta anak-anakku Laily, Zuhairi dan Hafizi, inginku merakamkan setinggi terima kasih di atas pengorbanan dan dorongan yang telah kalian berikan untukku meneruskan cita-cita seterusnya menamatkan pengajian ini. Semoga pengorbanan kalian akan mendapat rahmat dari Allah yang Maha Esa.

Wassalam.

Edaris bin Abbu Bakri
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
April 1997

Abstrak

Kajian ini bertujuan mengkaji tahap Pengurusan Strategik Kualiti di kalangan Pegawai-Pegawai Perkhidmatan Pendidikan di negeri Perak, Darul Ridzuan. Pengurusan Strategik Kualiti merupakan satw daripada elemen penting yang terkandung dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau ringkasnya TQM seperti yang dinyatakan dalam buku Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA). Kajian ini akan berlandaskan kepada lima elemen utama Pengurusan Strategik Kualiti iaitu Analisis Persekitaran Dalaman, Analisis Persekitaran Luaran, Visi dan Misi Organisasi, Polisi dan Perancangan Kualiti serta Penilaian dan Maklumbalas. Kajian ini akan menumpukan kepada guru-guru dan pensyarah-pensyarah di sekolah dan juga di maktab perguruan. Ia juga melibatkan ketua-ketua unit, ketua jabatan, penolong kanan, naib pengetua dan juga pengetua. Soalselidik kajian ini mengandungi 29 soalan yang digubal sendiri oleh penyelidik. Ia terdiri daripada 3 soalan latarbelakang responden dan 20 soalan kajian berdasarkan skala Likert 1 hingga 5. Sebanyak 18 buah sekolah menengah gred A dan B di sembilan daerah di negeri Perak dan tiga buah maktab perguruan telah dipilih dalam kajian ini. Seramai 458 responden telah member&an maklumbalas terhadap kajian ini. Data-data yang dipungut telah di analisis dengan menggunakan Ujian Kebolehpercayaan (Cronbach Alpha) untuk kajian rintis, statistik deskriptif, Ujian T dan juga Analisis Varians (ANOVA). Paras keyakinan 95% (0.05) ditetapkan untuk setiap keputusan berkait signifikan. Dapatan kajian menunjukkan tahap Pengurusan Strategik Kualiti di kalangan pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di Perak adalah sederhana tinggi iaitu purata 3.5 ke atas. Visi dan misi organisasi mempunyai tahap kesedaran paling tinggi iaitu 3.97. Ujian t pula menunjukkan perbezaan min yang signifikan antara pegawai bujang dengan yang berkahwin, pegawai yang pernah mengikuti kursus TQM dengan yang belum pernah mengikuti kursus TQM. Ujian ANOVA bagi min tempat berkhidmat, tempoh berkhidmat dan kelayakan akademik tidak mempunyai perbezaan yang signifikan di kalangan pegawai-pegawai yang dikaji. Walau bagaimanapun, Ujian ANOVA untuk min peringkat umur dan jawatan yang disandang menunjukkan perbezaan min yang signifikan. Pada akhir kajian ini, perbincangan dan cadangan diajukan untuk meningkatkan pelaksanaan TQM di sektor pendidikan.

Abstract

The purpose of this study is to investigate the level of Quality Strategic Planning among education service officers in Perak, Darul Ridzuan. Quality strategic planning is one of the major elements contained in Total Quality Management (TQM) as stated in ' Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam' or PKPA. This study was based on the five major elements of TQM that were Internal Environmental Analysis, External Environmental Analysis, Vision and Mission of the Organisation, Policy and Quality Planning and lastly Evaluation and Feedback. The study focused on teachers and lecturers at the school level and at the teachers training college. It also involved heads of unit, heads of department, senior assistants, vice principals and also the principals. The structure of this study consisted of a set of questionnaire with 29 items which was designed by the investigator. It consisted of 9 items on the respondent's background and the other 20 items on the main idea of Quality Strategic Planning based on the 1 Lo 5 Likert Scale measurement. 18 grade A and B schools in 9 districts and 3 teachers training colleges in Perak were chosen for this study. 458 respondents had responded to the questionnaire and the data gathered was tested using Reliability Test (Cronbach Alpha) for the pilot test, descriptive statistic, t- test and also the variance analysis (ANOVA). The level of confidence was set at 95% (0.05). Research finding showed that the level of Strategic Quality Planning among education service officers in Perak was moderately high, mean average of 3.5 above. Vision and Mission of the Organisation showed the highest mean of 3.97. T-test showed a significant mean difference between bachelor officers and married officers and also between officers who has attended TQM courses and those who have not attended TQM courses. ANOVA test for mean of length of service, places of service and academic qualification did not show any significant difference with the five elements of Strategic Quality Planning. Anyhow, ANOVA test for mean of age and post held showed a significant difference with the major elements of Strategic Quality Planning. At the end of the study, suggestions were put forward to improve the implementation of TQM in the education sector.

Senarai Kandungan

Bil	Kandungan	Muka Surat
1.	MUKADDIMAH	i
2.	KEBENARAN MENGGUNA TESIS	ii
3.	PENGHARGAAN	iii
4.	DEDIKASI KHAS	iv
5.	ABSTRAK	v
6.	ABSTRACT	vi
7.	SENARAI KANDUNGAN	vii-viii
8.	SENARAI JADUAL	ix
9.	SENARAI GAMBARAJAH	x
10.	BAB 1 PENGENALAN	
	1.1 Pendahuluan	1-2
	1.2 Latar Belakang Kajian	3
	1.3 Objektif Kajian	4
	1.4 Definisi Tajuk Kajian	5
	1.5 Soalan-Soalan Kajian	5
	1.6 Signifikan Kajian	7
	1.7 Batasan Kajian	7
11.	BAB 2 SOROTAN LITERATUR	8-16
12.	BAB 3 RANGKA KAJIAN DAN METODOLOGI	
	3.1 Sumber Maklumat	17
	3.2 Populasi Kajian	17
	3.3 Saiz Sampel Kajian	18-21
	3.4 Teknik Kutipan Data	22-24
	3.5 Kajian Rintis	25
	3.6 Profil Responden	25-31

Bil.	Kandungan	Muka Surat
	3.7 Alat Statistik	32-33
	3.8 Kerangka Koseptual	34
13.	BAB 4 ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN	
	4.1 Soalan Kajian 1	35
	4.1.1 Hasil Dapatan Kajian	35-37
	4.1.2 Konklusi	38
	4.2 Soalan Kajian 2	33
	4.2. I Dapatan Kajian	39-40
	4.22 Konklusi	40
	4.3 Soalan Kajian 3	41
	4.3.1 Dapatan Kajian	41-42
	4.32 Konklusi	42-43
	4.4 Soalan Kajian 4	43
	4.4.1 Dapatan Kajian	43-44
	4.4.2 Konklusi	44-45
	4.5 Soalan Kajian 5	45
	4.5.1 Dapatan Kajian	46-47
	4.52 Konklusi	48
	4.6 Soalan Kajian 6	49
	4.6.1 Dapatan Kajian	49-50
	4.6.2 Konklusi	50-52
	4.7 Soalan Kajian 7	52
	4.7.1 Dapatan Kajian	52-53
	4.72 Konklusi	54
	4.8 Soalan Kajian 8	54
	4.8.1 Dapatan Kajian	54-55
	4.82 Konklusi	56
	4.9 Soalan Kajian 9	56
	4.9.1 Dapatan Kajian	56-57
	4.92 Konklusi	58
14.	BAB 5 KONKLUSI DAN PERBINCANGAN	59
	5.1 Konklusi Dapatan dan Implikasinya	59-64
	5.2 Cadangan-cadangan	64
	5.3 Cadangan Kajian Lanjutan	65
15.	BIBLIOGRAFI	66-68
16.	LAMPIRAN	69
	Lampiran A (Kebenaran Daripada EPRD)	
	Lampiran B (Memohon Kebenaran JPN Perak)	
	Lampiran C (Kebenaran JPN Perak)	
	Lampiran D (Kelulusan Bhg. Pendidikan Guru)	
	Lampiran E (Soalan Soalselidik Dan Nilai Alpha)	

Senarai Jadual

Bil	Perkara	Muka Surat
3.1	Taburan Soalan Soalselidik Angkubah Tak Bersandar	24
3.2	Taburan Soalan Soalselidik Angkubah Bersandar	24
3.3	Profil Responden Berdasarkan Jantina	26
3.4	Profil Responden Berdasarkan Umur	26
3.5	Profil Responden Berdasarkan Taraf Perkahwinan	27
3.6	Profil Responden Berdasarkan Ras	27
3.7	Profil Responden Berdasarkan Kelayakan Akadcmik	28
3.8	Profil Responden Berdasarkan Jenis Institusi Tempat Bertugas	29
3.9	Profil Responden Berdasarkan Jawatan Sekarang	30
3.10	Profil Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	30
3.11	Profil Responden Berdasarkan Kursus TQM	31
3.12	Alat Statistik dan Kegunaannya	32
4.1	Purata Dapatan Lima Elemen Pengurusan Strategik Kualiti	36
4.2	Ujian t untuk Kelima-lima Elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Jantina Lelalci dan Perempuan	40
4.3	Ujian t untuk Kelima-lima Elemen Pengurusan Strategik Kualiti Bcrdasarkan Status Responden Bujang a tau Kahwin	42
4.4	Ujian t untuk Kelima-lima elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Pernah menghadiri Kursus TQM atau tidak	44
4.5	Ujian ANOVA untuk kelima-lima elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Peringkat Umur Responden	46
4.6	Ujian ANOVA untuk kelima-lima elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Jawatan Disandang Sekarang	49
4.7	Ujian ANOVA untuk kelima-lima elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Kelayakan Akademik	52
4.8	Ujian ANOVA untuk kelima-lima elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Tempat Berkhidmat	54
4.9	Ujian ANOVA untuk kelima-lima elemen Pengurusan Strategik Kualiti Berdasarkan Tempoh Berkhidmat	56

Senarai Gambarajah

Bil	Perkara	Muka Surat
1.	Purata Dapatan Lima Elemen Pengurusan Startegik Kualiti	37

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Dalam usaha untuk menjadikan pendidikan di Malaysia sebagai pusat kecemerlangan ilmu di rantau ini, pendekatan secara menyeluruh terhadap suatu bwdaya kualiti adalah penting. Ini memerlukan satu perubahan besar yang lazimnya dapat diwujudkan melalui proses transformasi sikap. Transformasi ataupun rombakan menyeluruh inilah menjadi pendekatan yang dikenali sebagai Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau Total Quality Management (TQM) ,(Zainal, Zuraidah dan Dzulkifli, 1996).

Dalam era perkembangan yang begitu pesat, maka adalah wajar bagi setiap organisasi itu memahami TQM secukupnya supaya ia dapat dijadikan satu amalan bagi setiap individu dalam organisasi tersebut. Hanya dengan cara ini sajalah usaha memupuk kualiti dapat dilakukan secara berterusan kerana seperti yang dimaklumi umum, kualiti itu tiadn penghujungnya.(Zainal, et al.,1996). Malah konsep kualiti itu sendiri berubah dari masa ke semasa sehingga mencetuskan persaingan begitu scngit dalam pelbagai sektor termasuk pendidikan, walaupun pada asalnya TQM lebih banyak dipraktikkan oleh sektor perindustrian.

Di Malaysia misalnya, kerajaan telah memperkenal TQM sebagai satu falsafah untuk membina pentadbiran yang cekap dan berkesan.

The contents of the thesis is for internal user only

RUJUKAN

Abd. Karim Ahmad (1996, Ogos 9). Dua sekolah di Perlis rintis program TQM. ***Utusan Malaysia,*** ms 22.

Abdwl Wahab Othman (1996, September 22) . Pendidikan Berkualiti: Satu pandangan dan tinjawan, ***Utusan Malaysia,*** ms 18.

Arcaro, Jeremo S., ***1995. Quality in Education, An Implementation Handbook.*** Delray Beach, Florida : St. Lucie Press

Barnett, M. , 1993. Quality Planning and the communication plan. ***International Journal of Bank Marketing,*** Vol 13 No 6, 1995, pp 25-26.

Beavis, A. K. , 1995. An Attempt to implement TQM: A principal reflects, ***The Practicing Administrator, 3,*** pp 4 - 6,2 3.

Berry, Geoff., 1996, ' Leadership and the Development of Quality Culture in School', paper presented at ***The Eight International Conference of The Common wealth Council for Educational Administration (CCEA), Kuala Lumpur, Malaysia.*** 19-24 August 1996.

Bounds, Gregory M. et al., 1995. ***Management: A total quality perspective.*** Milwaukee: ASQC Quality Press.

Davies, D. & Cosenza, ***1988, Business Research for Decision Making (2nd.ed.),*** Boston: PWS - Kent Publishing.

Downey,C.J. et al., ***1995. The Quality Education Challenge.*** California: Corwi Press.

Fields, Joseph ***C., 1994. Total Quality for Schools*** Milwaukee: ASQC Quality Press.

Gore, E.W.Jr., 1993, " Total Quality Management in Education" in D.L. Hubbard (ed.), ***Continuous Quality Improvement: Making the Transition to Education,*** Maryville, MO: Prescott Publishing Company.

Government of Malaysia. ***Development Administration Circular. 30*** July 1992, Prime Minister Department,KL.

Herman, M., 1995. Focusing on customers, ***International Journal of Bank Marketing,*** Vol. 13 No. 6, 1995, pp 27-28.

Hough, M., 1993. *Applying Total Quality Management Concepts to Education,* Seminar Series No 24, Jolimont, Victoria: Incorporated Association of Registered Teachers of Victoria.

Jabatan Pendidikan Perak, 1996. Staitistik Bilangan Guru dan Murid Sekolah Menengah 1996. Cetakan terhad.

Kerlinger, EN., *1986, Foundation of Bahavioraf Research,* (3rd ed.), New York Holt, Rinehart & Winston.

Kementerian Pendidikan Malaysia, 1993. Wawasan Pendidikan: Agenda Pengisian.Percetakan Nasional Malaysia Bhd, 1993.

Kuhn, J. A & Figgins, T. C. (1994). You need a strategic plan to win. *Journal for Quality and Participation,* July/ August 44-48.

Laankard, B. A., 1992. Total Quality Management: Application in Vocational Education, *ERIC Digest,* No 125, Columbia, Ohio: ERIC Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational Education.

Luthans, Fred, 1995. *Organizational Behavior (Seventh Edition). New* York : McGraw-Hill, Inc.

Macchia,P., Jr. , 1992. Total Quality Education and Instructional Systems Development. *Educational Technology, 32 (7) ,* pp 17-2 1.

Mahoney,F.X. & Thor,C.G., 1994. *The TQM Trilogy= Using ISO 9000, the Deming Prize, and the Baldrige award to establish a system for total quality management. New* York AMACOM.

Mohamad Zairi, 1994. Leadership in TQM Implementation: Some Case Examples. *TQM Magazine,*Vol 6 *(6)* 9- 16, 1994.

Murgatroyd,S. & Morgan,C., *1993. Total Quality Management and the School.* Buckingham: Open University Press.

Oakland, J.S. & Dotchin, J.A., 1989. Theories and Concepts in Total Quality Management. *Total Quality Management,*Vol 3 *(2)* 133- 145, 1989.

Payne, J. S.& Blackburn, J.M. (1994). Making a vision statement work for you. *Jozzrnal for Quality and Participation,* 52-53.

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran A wam - PKPA (Semua Pindaan hingga Disember 1995), 1992, Kuala Lumpur: MDC Penerbit Pencetak Sdn. Bhd.

Peregoy, R. (1994). Constancy of purpose and vision. *Journal for Quality and Participation, 46-50.*

Procter, Paul (Ed), *1984. Longman Dictionary of Contemporary English.* Harlow : Longman

Robinson, P., 1993. Beyond ISO 9000: A Practical Strategy for Total Quality. *Buletin Kualiti & Standard,* Vol. 3 (1) April 1993.

Sallis,E., *Total Quality Management in Education.* London :Kogan Page Educational Management Series

Sekaran, Uma., 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach.* New York: John Wiley & Sons, Inc.

Smith. A. K., 1993. Total Quality Management in the Public Sector- Part One, *Quality A-ogress,* June 1993.

Snyder, Karolyn J., 1988. *Competency Training for Managing Productive Schools* San Diego: Inrcourt Brace Jovanovich.

Sohal, Amrik S., 1994. Managing service quality: developing ,a vision and a strategy. *Journal of Total Quality Management* Vol 5 (10) 367 - 374 ,1994.

Wei, Michelle., *1996. Total Quality Management.* Siemens Semiconductor , Kuala Lumpur.

Zainal, Zuraidah dan Dzulkifli,(1996). TQM di Universiti Sains Malaysia: Suatu Tinjauan tentang Kefahaman dan Pelaksanaannya. *Perantara.* ms 14- 19.