

**PERSEPSI PEGAWAI-PEGAWAI PERKHIDMATAN  
PENDIDIKAN NEGERI PERAK TERHADAP KEWUJUDAN  
SOKONGAN PENGURUSAN ATASAN DALAM AMALAN  
PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)**

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

Oleh

MOHD NOR USOP



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

**PERAKUAN KERJA TESIS  
(Certification Of Thesis Work)**

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

**MOHD. NOR B. USOP**

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)

**PERSEPSI PEGAWAI-PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN NEGERI PERAK**


**TERHADAP KEWUJUDAN SOKONGAN PENGURUSAN ATASAN DALAM AMALAN**


**PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM).**

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 covered 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

## **PERMISSION TO USE**

In presenting this thesis in partial fulfilment of the requirements for a Post Graduate degree from the Universiti Utara Malaysia, I agree that the Library of this University may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this thesis in any manner, in whole or in part, for scholarly purposes may be granted by my supervisor(s) or, in their absence, by the Dean of the Graduate School where I did my thesis. It is understood that any copying or publication or use of this thesis or parts there of for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to the Universiti Utara Malaysia in any scholarly use which may be made of any material in my thesis.

Requests for permission to copy or to make other use of material in this thesis in whole or in part should be addressed to:

**Dean of Graduate School  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Darul Aman**

## ABSTRAK

Kajian ini telah dijalankan untuk mengkaji persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam **amalan** Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) di sekolah-sekolah dan **institut/maktab** perguruan di negeri Perak. Sokongan pengurusan atasan merupakan **salah** satu elemen yang terkandung dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) seperti yang dinyatakan di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (1992), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

Secara khusus, kajian ini telah mengkaji tahap sokongan dan komitmen pengurusan atasan dalam TQM melalui elemen-elemen berikut: *mewujudkan dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan **kualiti**; perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan; **gaya** pengurusan bersama; pengurusan proses perubahan; dan penganjuran program-program **kualiti***. Elemen-elemen ini dijadikan model kajian berasaskan kepada model dan ciri-ciri pengurusan atasan berkualiti yang dikemukakan oleh PKPA (1992), Louer (1993), Brown (1994), Mann (1995) dan Bemowski (1996).

Kajian ini telah menggunakan 29 item yang dibina oleh pengkaji sendiri dan ditadbirkan kepada 458 orang guru dan pensyarah dari 18 buah sekolah menengah dan 3 buah **institut/maktab** perguruan di negeri Perak. Data yang diperolehi dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. **Enam** soalan kajian telah diuji dengan menggunakan Ujian-t dan **Analisis** Varian Sehalu (ANOVA).

**Analisis** data yang dijalankan telah mendapati kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam **amalan** TQM di sekolah dan **institut/maktab** perguruan di negeri Perak adalah **pada** tahap sederhana. Tahap kewujudan elemen ini dalam **amalan** pengurusan berbeza secara signifikan berdasarkan jenis **sekolah/** maktab yang terlibat. Kajian **juga** mendapati perbezaan persepsi yang signifikan di kalangan responden adalah berdasarkan faktor jawatan yang disandang, kehadiran pegawai dalam kursus TQM, dan kumpulan kaum pegawai berkenaan. Selanjutnya hasil kajian telah menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di kalangan responden berdasarkan faktor jantina, status perkahwinan, umur, tempoh perkhidmatan dan kelayakan akademik.

Kajian yang telah dijalankan dijangka dapat menyumbang kepada penjaanaan rangkakerja, hipotesis, instrumen dan **soal** selidik yang baru untuk mengukur tahap sokongan pengurusan atasan dalam pengamalan dan pelaksanaan konsep pengurusan kualiti menyeluruh di sekolah-sekolah dan maktab-maktab perguruan. Maklumat kajian ini berguna kepada Kementerian Pendidikan untuk mendapatkan gambaran sebenar akan tahap persepsi dan kesedaran pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan berhubung elemen TQM yang dikaji ini. Dari sini, kelemahan-kelemahan yang **ada** akan dapat dikenalpasti dan diperbaiki.

## ABSTRACT

*This research study was designed to investigate the perception of Education Service Officers towards the presence of top management support in implementing Total Quality Management (TQM) in schools and Teacher's Training Colleges in the state of Perak. Top management support is one of the **integral** elements in TQM as outlined by the Development Administration Circular (PKPA), Public Service Department of Malaysia (1992).*

*Specifically, this study was designed to investigate the levels of support and commitment among the top management in implementing TQM through the following: creation and development of quality policy and management structure; planning and providing education and training programs; participative style of management; management of change process; and organizing of quality programs. These elements were inspired by the models and elements derived from the PKPA (1992), Louer (1993), Brown (1994), Mann (1995) and Bemowski (1996).*

*The data for the study was gathered by administering 29 self-constructed item questionnaire. A total of 458 teachers and lecturers from various types of secondary schools and teacher training colleges in state of Perak were the respondents for this study. The data collected were analysed qualitatively and quantitatively. 6 major research questions were formulated, tested using the t-Test and Analysis of Variance (ANOVA).*

*The data revealed that levels of support given by top management was fair. The levels of support provided varies significantly with types of school and college that were involved in this study. This study also revealed that **there** was significant difference in the levels of perception among the Perak Education Service Officers. The designation, the attendance in TQM training, and the ethnic group of the officers were found to be the cause of the different perceptions, However the results also revealed that there is no significant difference of perception by respondents and factors such as sex, marital status, age, duration of service and academic qualifications.*

*This study hopes to contribute data for further research in generating new framework, new hypotheses, and new instrument and questionnaire to measure quality top management support in schools and colleges. The Education Ministry, in their bid to propose the implementation of TQM in schools **will** get a preliminary picture on the present state of quality top management support among education service officers and could move on to improve any weaknesses so that they could **perfect** the implementation when it is due.*

## DEDIKASI

*Dedikasi khas untuk  
isteri tersayang  
**Azizah**  
serta anak-anakku  
Juan, **Mizar**, Syafiza dan Hafiz*

*kerana kalianlah penggerak mindaku  
meskipayah, malampun **ku** tiba jua  
hingga mampu ditutup tirai kedua **ini**  
sewaktu tepukan masih **lagi** terdengar  
dan untuk didengar **lagi** tepukan itu  
**dalam** singkapan tirai **lagi**  
nanti*

- Mohd Nor Usop

## PENGHARGAAN

Ucapan kesyukuran dipanjatkan kehadiran **Ilahi atas** hidayah, petunjuk dan rahmat-Nya membolehkan **saya** menyempurnakan tesis **seperti** yang dirancangan, **bagi** memenuhi sebahagian daripada syarat untuk memperolehi Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan).

Di kesempatan **ini saya ingin** mengucapkan jutaan terima kasih kepada **kedua-dua** penyelia **saya**, Prof. Madya Dr. Ibrahim **Abdul-Hamid** (Dekan Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia) dan Dr. Lee Ong Kim (Pensyarah Kanan, Institut Aminudin Baki) kerana telah **memberi** nasihat, dorongan, bimbingan dan tunjuk ajar yang berharga dalam proses menyiapkan tesis **ini**. Penghargaan **juga** diberikan kepada Prof. Dr. Milandre 'Nini' B **Rusgal**, Pensyarah PQ 6013, Research Methodology, Sekolah Siswazah, UUM (1996) kerana tunjuk ajar dan bimbingan awalnya dalam bidang penyelidikan.

Ucapan ribuan terima kasih **juga** ditujukan kepada Dr. Ibrahim **Ahmad** Bajunid, Pengarah Institut Aminudin Baki dan **juga** Bahagian Biasiswa, Kementerian Pendidikan Malaysia yang **memberi** peluang kepada **saya** untuk meneruskan pengajian di peringkat ijazah lanjutan dan seterusnya menyempurnakan tesis **ini**.

Tidak dilupakan **juga** ucapan penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada Pengarah Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia, Pengarah Bahagian Pendidikan Guru, Pengarah Pendidikan Negeri Perak, Pegawai-pegawai Pendidikan Daerah di negeri Perak dan Pengetua-Pengetua **Institut/Maktab** Perguruan serta Sekolah Menengah di negeri Perak yang telah memberikan keizinan kepada **saya** menjalankan kajian di **institut/maktab** perguruan dan sekolah menengah di negeri Perak. Begitu **juga** diucapkan ribuan terima kasih kepada pensyarah-pensyarah di **institut/maktab** perguruan dan guru-guru di sekolah yang terlibat dalam kajian **ini** yang telah memberikan kerjasama yang baik semasa menjawab **soal** selidik.

Sekalung penghargaan **juga** diberikan kepada rakan-rakan sepengajian terutamanya Sdr. Edaris Abbu Bakri, Sdr. Yam Weng Kong, Sdr. Gurcharan Singh, Sdr. Yahaya Liman dan Sdr. Maniappan Kandan yang telah **banyak** membantu dalam menjayakan kajian **ini**. Tidak lupa **juga** penghargaan diberikan kepada rakan sekerja Sdr. Abd. Majid Din yang turut membantu dalam penyuntingan draf tesis **ini**.

Akhir sekali penghargaan yang khusus dan teristimewa ditujukan kepada isteri tersayang, Azizah yang **banyak** memberikan dorongan serta terlalu **banyak** bersabar dan berkorban demi penyempurnaan kajian **ini** dan pengajian **saya** di Universiti Utara Malaysia.

**Mohd Nor Usop**  
**Sekolah Siswazah**  
**Universiti Utara Malaysia**

## SENARAI KANDUNGAN

	Muka Surat
PERMISSION TO USE	
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
<b>DEDIKASI</b>	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xiii
<b>BAB I : PENGENALAN</b>	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Objektif Kajian	3
1.4 Definisi Tajuk Kajian	4
1.5 <b>Soalan-soalan</b> Kajian	5
1.6 Signifikan Kajian	6
1.7 Batasan Kajian	7
1.8 Model Kajian	7
<b>BAB II : SOROTAN LITERATUR</b>	
2.1 Pendahuluan	9
2.2 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	9
2.3 Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Sektor Pendidikan	12
2.4 Sokongan Pengurusan Atasan Dalam <b>Amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	15



### BAB III : REKABENTUK KAJIAN DAN METODOLOGI

3.1	Sumber maklumat	20
3.2	Teknik pengumpulan data	23
3.3	Item-item <b>soalan</b> kajian	24
3.4	Ujian kebolehpercayaan item <b>soal</b> selidik	26
3.5	Profil responden	27
3.6	<b>Alat</b> Statistik	31

### BAB IV : **ANALISIS** DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	33
4.2	Tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	
4.2.1	Dapatan kajian	33
4.2.2	Kesimpulan	37
4.3	Tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh mengikut jenis sekolah/maktab	
4.3.1	Dapatan kajian	38
4.3.2	Kesimpulan	42
4.4	Perkaitan antara jawatan yang disandang oleh responden dan persepsi responden terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	
4.4.1	Dapatan kajian	43
4.4.2	Kesimpulan	46
4.5	Perkaitan antara kelayakan akademik dan persepsi responden terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	
4.5.1	Dapatan kajian	48
4.5.2	Kesimpulan	50
4.6	Perkaitan antara tempoh pengalaman perkhidmatan dan persepsi responden terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	
4.6.1	Dapatan kajian	51
4.6.2	Kesimpulan	54

4.7	Perkaitan antara kehadiran responden dalam kursus TQM dan persepsi responden terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	
4.7.1	Dapatan kajian	54
4.7.2	Kesimpulan	56
4.8	Perkaitan antara faktor demografi : jantina, umur, taraf perkahwinan, dan kaum responden dengan persepsi responden terhadap kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	
4.8.1	Dapatan kajian: faktor jantina	57
4.8.2	Dapatan kajian: faktor umur	58
4.8.3	Dapatan kajian: faktor taraf perkahwinan	60
4.8.4	Dapatan kajian: faktor kaum	62
4.8.5	Kesimpulan	64
4.9	Rumusan dapatan kajian	65
BAB V : <b>KESIMPULAN</b> DAN CADANGAN		
5.1	Pendahuluan	68
5.2	Kesimpulan kajian	
5.2.1	Sokongan pengurusan atasan dalam pelaksanaan <b>amalan</b> Pengurusan Kualiti Menyeluruh	68
5.2.2	Tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan	69
5.2.3	Tahap kewujudan sokongan pengurusan atasan berbeza mengikut jenis institusi	69
5.2.4	Persepsi pegawai perkhidmatan pendidikan berbeza mengikut jawatan yang disandang	70
5.2.5	Persepsi pegawai perkhidmatan pendidikan berbeza berdasarkan faktor kehadiran dalam kursus TQM	71
5.2.6	Persepsi pegawai perkhidmatan pendidikan berbeza berdasarkan faktor kaum	71
5.3	Cadangan-cadangan	71
5.3.1	Penggubalan dasar kualiti peringkat <b>sekolah/</b> maktab	72

5.3.2	Penubuhan struktur pengurusan kualiti peringkat <b>sekolah/</b> maktab	72
5.3.3	Menggerakkan program latihan dan kemajuan staf	73
5.3.4	Mewujudkan skim ganjaran kumpulan	73
5.3.5	Penganjuran Hari / Minggu Kualiti di peringkat <b>sekolah/</b> maktab	74
5.4	Cadangan kajian lanjutan	74
5.5	Penutup	75
	 RUJUKAN	 76
	<b>LAMPIRAN A - Analisis</b> Kebolehpercayaan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian	80
	<b>LAMPIRAN B - Perincian Respons</b> <b>Bagi</b> Setiap Ciri Kualiti Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian	83
	<b>LAMPIRAN C - Skor Min dan Sisihan Lazim</b> <b>Bagi</b> Setiap Ciri Kualiti Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian	86
	<b>LAMPIRAN D - Contoh Dasar Kualiti</b> Jabatan dan Contoh Pelan Pelaksanaan Latihan Kualiti Jabatan	89
	<b>LAMPIRAN E - Soal</b> Selidik	92
	<b>LAMPIRAN F - Surat-surat</b> Kebenaran	100

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Muka Surat</b>
<b>Jadual 3.1</b>	Senarai Sekolah / Institut / Maktab dan Bilangan Responden	22
Jadua13.2	Taburan Item Soalselidik (Angkubah Tak Bersandar)	24
Jadua13.3	Taburan Item Soalselidik (Angkubah Bersandar)	25
Jadua13.4	Profil Responden Berdasarkan Jantina	27
Jadual 3.5	Profil Responden Berdasarkan Umur	27
Jadual 3.6	Profil Responden Berdasarkan Taraf Perkahwinan	28
Jadual 3.7	Profil Responden Berdasarkan Ras	28
Jadual 3.8	Profil Responden Berdasarkan Kelayakan Akademik	29
Jadual 3.9	Profil Responden Berdasarkan Jenis Institusi Tempat Bertugas	<b>29</b>
<b>Jadual 3.10</b>	Profil Responden Berdasarkan Jawatan Disandang	30
<b>Jadual 3.11</b>	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Bertugas	30
<b>Jadual 3.12</b>	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Menghadiri Kursus/Latihan TQM	31
<b>Jadual 3.13</b>	Penggunaan <b>Alat</b> Statistik	31
<b>Jadual 4.1</b>	Purata Min Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	34
Jadua14.2	Ujian <b>ANOVA</b> Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jenis Sekolah / Maktab	<b>39</b>

Jadual 4.3	Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jenis Sekolah / Maktab	40
Jadua14.4	Ujian <b>ANOVA</b> Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden	44
Jadua14.5	Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden	45
Jadua14.6	Ujian <b>ANOVA</b> Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden	49
Jadua14.7	Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden	50
Jadua14.8	Ujian <b>ANOVA</b> Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden	52
Jadua14.9	Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden	53
<b>Jadual 4.10</b>	Ujian $\cdot$ t Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kehadiran Responden dalam Kursus TQM	55
Jadual 4.11	Ujian $\cdot$ t Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jantina Responden	57
Jadual 4.12	Ujian <b>ANOVA</b> Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Peringkat Umur Responden	59
Jadual 4.13	Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Umur Responden	60
Jadual 4.14	Ujian $\cdot$ t Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Taraf Perkahwinan Responden	61

Jadual 4.15	Ujian <b>ANOVA</b> Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kumpulan Kaum Responden	63
Jadual 4.16	Min Untuk Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kumpulan Kaum Responden	64
<b>Jadual 4.17</b>	Rumusan Keputusan <b>Soalan-soalan</b> Kajian	66
Jadual A-1	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian (Kajian Rintis)	80
Jadual A-2	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian (Kajian Sebenar)	81
Jadual B-1	Perincian Respons <b>Bagi</b> Setiap Ciri Kualiti Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian	83
Jadual C-1	Skor Min dan Sisihan Lazim <b>Bagi</b> Setiap Ciri Kualiti Sokongan Pengurusan Atasan Berdasarkan Item <b>Soal</b> Selidik Kajian	86
Jadual D-1	Contoh Dasar Kualiti Jabatan	89

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Muka Surat</b>
Fiajah 1.1	Rajah Skematik Menunjukkan Perkaitan Tahap Sokongan Pengurusan Atasan Dalam <b>Amalan</b> TQM	8
Rajah 4.1	<b>Carta</b> Bar Menunjukkan Perbandingan Min Antara Elemen-Elemen Sokongan Pengurusan Atasan	35
Rajah D-I	Contoh Pelan Pelaksanaan Latihan Kualiti Jabatan	90

# BAB I

## PENGENALAN

### 1.1. Pendahuluan

Pihak kerajaan sentiasa memberikan perhatian kepada usaha meningkatkan kualiti dalam perkhidmatan awam di Malaysia. Perkhidmatan awam yang berkualiti akan mampu melaksanakan tanggungjawab dengan cekap, di samping dapat memberikan perkhidmatan-perkhidmatan yang terbaik kepada orang ramai (PKPA, 1992). Untuk memantapkan lagi kualiti perkhidmatan, konsep pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) telah diperkenalkan dan disarankan untuk dilaksanakan dalam perkhidmatan awam di Malaysia. Konsep ini telah disarankan melalui Pekeliling-pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam yang dikeluarkan dari semasa ke semasa oleh pihak kerajaan (Pekeliling, Bil. 1-11 1991, Bil. 1-4 1992, Bil. 1-3 1993, Bil. 1 1994).

Amalan prinsip TQM telah mula diberikan penekanan di bidang pendidikan pada tahun 1993 oleh Ketua Pengarah Pendidikan Malaysia seperti yang terkandung di dalam 'Wawasan Pendidikan: Agenda Pengisian' (Mohd. Zahid, 1993). Di dalamnya beliau telah menyarankan anjakan paradigma dalam pengurusan pendidikan dan pentadbiran dengan memperkenalkan beberapa konsep TQM. Semasa kajian ini dijalankan, Kementerian Pendidikan masih lagi belum memperkenalkan TQM secara menyeluruh untuk dipraktikkan di institusi-institusi pendidikan. Ini mudah difahami kerana sorotan literatur telah menonjolkan bahawa bidang akademik sebagai suatu aspek yang lebih sukar



The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Abdul Wahab Othman, 1996, 'Pendidikan Berkualiti: Satu Pandangan dan Tinjauan', **Utusan** Malaysia, 9 Ogos 1996, ms 18.
- Al-Humedhi, AbdulRahman H., 1993, **Evaluating The Effects of Implementing Total Quality Management on improving Organizational Quality on Colorado State Government**, PhD. Dissertation.
- Alias Baba, 1992, **Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan dan Sains Sosial**, Bangi : Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia
- Arcaro, Jeremo S., 1995, **Quality in Education, An implementation Handbook**, Delray Beach, Florida : St. Lucie Press
- Bank, John., 1992, **The Essence of Total Quality Management**, New York : Prentice Hall
- Beavis, A.K., 1995, 'An Attempt to Implement TQM: A Principal Reflects', **The Practicing Administrator**, 3, p.p. 4-6
- Bemowski, Karen, 1996, **Leaders on Leadership**, *Quality Progress*, January 1996, pp. 43-45
- Berry, Geoff., 1996, 'Leadership and the Development of Quality Culture in School', paper presented at **The Eighth international Conference of The Commonwealth Council for Educational Administration (CCEA)**, **Kuala Lumpur, Malaysia**. 19 - 24 August 1996
- Bonstingl, J.J., 1992, 'Deming's Fourteen Points Applied to Companies and Schools', **Resource Guide for Total Quality Management in Texas Schools**, Austin, Texas : Texas Association of School Administrators
- Brown, Mark Graham, 1994, **Baidrige Award Winning Quality : Fourth Edition, How to interpret the Malcolm Baidrige Award Criteria**, New York : Quality Resources
- Coate, L.E., 1991, 'Implementing Total Quality Management in a University Setting', New **Directions for Educational Research**, 18 (3), p.p. 39-52.
- Crosby, P.B., 1979, **Quality is Free**, New York : The New American Library Inc.
- Davies, D. & Cosenza, 1988, **Business Research for Decision Making** (2nd ed.), Boston : PWS - Kent Publishing

- Downey, C. J., Frace, L. E., and Peters, J. J., 1995, *The Quality Education Challenge*, California : Corwin Press, Inc.
- Duncan, William L. et al., 1995, *Total Quality : Key Term and Concepts*, New York: Amacom
- Fox, R., 1991, *Making Quality Happen: Six Steps to Total Quality Management*, Sydney : McGraw Hill
- Giordan, Judith C., 1995, The vision thing - The key to sustainable competitive advantage, *Research Technology Management (RMG)*, Vol. 38, Iss:5 Sept. Okt. 1995, pp.8-9
- 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
- Jabatan Pendidikan Perak, 1996, *Statistik Bilangan Guru dan Murid Sekoiah Menengah* 1996, JPN Perak (tidak diterbitkan)
- Juran, J.M., 1989, *Juran on Leadership for Quality*, New York : Macmillan
- Kamarudin Kachar, 1996, 'Implementing Total Quality Management (TQM) Principles To Educational Institutions', paper presented at *The Eighth international Conference of The Commonwealth Council for Educational Administration (CCEA)*, Kuala Lumpur, Malaysia. 19 - 24 August 1996
- Kerlinger, F.N., 1986, *Foundation of Behavioral Research*, (3rd ed.), New York : Holt, Rinehart & Winston
- Lamprecht, J.L., 1993, *implementing the ISO 9000 Series*, New York : Marcel Dekker, Inc.
- Lawson, D.N., 1992, 'What is Total Quality Management for? A Manager's Perspective', *Total Quality Management*, Vol. 3, No. 2, p.p. 129-1 31
- Louer, Annalise, 1994, *The Relationship between Educational Leadership and Organizational Culture and The implications of This Relationship fo The Implementation of Total Quality Management in K-12 Education (Kindergarten, Twelfth-Grade)*, MA Dissertation
- Luthans, Fred, 1995, *Organizational Behavior* (Seventh Edition), New York : McGraw-Hill, Inc.
- Mann, Robin, 1995, *Factors affecting the implementation and success of TQM*, *international Journal of Quality & Reliability*, Vol. 12, No.1, pp. 11-23
- Mohd. Majid Konting, 1994, *Kaedah Penyeiidikan Pendidikan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

- Mohd. Zahid Mohd.Noordin, Wan., 1993, **Wawasan Pendidikan: Agenda Pengisian**, Kuala Lumpur : Percetakan Nasional (M) Bhd.
- Mohd. Zahid Mohd.Noordin, Wan., 1994, 'Zero Defect: Konsep dan Pelaksanaan Dalam Pengisian Wawasan Pendidikan', **Persidangan Pendidikan Nasional Ke-2 - Pengisian Wawasan Pendidikan**, 11 - 15 Julai 1994, Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pendidikan Malaysia
- Norusis, Marija J., 1990, **SPSS/PC+™ 4.0 Base Manual for the IBM PC/XT/AT and PS/2**, Chicago : SPSS Inc.
- Norusis, Marija J., 1993, **SPSS® for Windows™ Base System User's Guide Release 6.0**, Chicago : SPSS Inc.
- Oakland, J.S., 1989, **Total Quality Management**, Oxford : Heinemann Professional Publishing
- Peters, Tom. and Waterman, Robert., 1982, **in Search of Excellence**, New York : Harper and Row
- PKPA, 1992, "Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 1992" dalam **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam - PKPA (Semua Pindaan hingga Disember 1995)**, 1995, Kuala Lumpur : MDC Penerbit Pencetak Sdn. Bhd.
- Procter, Paul (Ed), 1984, **Longman Dictionary of Contemporary English**, Harlow : Longman
- Ramaiah, A.L. and Ong Chon Sooi, 1996, 'The Needs for an Organizational Support System to Manage and Facilitate Change in Schools', paper presented at **The Eighth international Conference of The Commonwealth Council for Educational Administration (CCEA)**, Kuala Lumpur, Malaysia. 19 - 24 August 1996
- Sallis, Edward, 1993, **Total Quality Management in Education**, London : Kogan Page
- Sekaran, Uma., 1994, **Research Methods for Business - A Skill Building Approach (Second Edition)**, New York : John Wiley & Son, Inc.
- Slavin, Robert E., 1992, **Research Methods in Education**, Boston : Allyn and Bacon
- Smith, A.K., 1993, 'Total Quality Management in the Public Sector - Part One', **Quality Progress**, June 1993.
- Swanson, Roger C., 1995, **The Quality improvement Handbook • Team Guide to Tools and Techniques**, London : Kogan Page

- Tan Poo Chang et. al., 1993, **Pengenalan Statistik**, Kuala Lumpur :Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Tobin, L.M., 1990, 'The New Quality Landscape: Total Quality Management', **Journal of System Management**, Vol. 41, No. 11, p.p. 10-14.
- Weaver, Charles **N.**, 1994, **Managing the Four Stages of TQM**, Milwaukee, Wiskonsin : ASQC Quality Press
- Zainal, Zuraidah dan Dzulkifli, 1996, 'TQM di Universiti Sains Malaysia: Suatu Tinjauan **Tentang** Kefahaman dan Pelaksanaannya'. **Perantara**, ms 14-19.
- Zairi, Mohamed, 1994, 'TQM: What Is Wrong with the Terminology?'. **The TQM Magazine**, Vol. 6 No. 4, p.p. 6-8, MCB University Press