View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by Universiti Utara Malaysia: UUM eTheses

PERLAKSANAAN IS0 9002 DI SEKOLAH: SATU PROSES PERUBAHAN DAN PEMBANGUNAN ORGANISASI.

Kertas Projek ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat-syarat pengijazahan Program Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia.

Oleh

BAHARUDDIN BIN AHMAD

Januari, 1999.

© Baharuddin bin Ahmad, 1998. Hakcipta terpelihara.

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)

BAHARUDDIN BIN AHMAD

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)

PERLAKSANAAN ISO 9002 DI SEKOLAH: SATU PROSES PERUBAHAN DAN PEMBANGUNAN ORGANISASI.

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 Zien Yusof

Tandatangan
(Signature) :

Tarikh
(Date) : 10/1/99

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam mempersembahkan kertas projek ini sebagai sebahagian daripada pengijazahan daripada Universiti Utara Malaysia, maka saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti menjadikannya bebas sebagai sumber rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan dilakukan sebarang aktiviti penyalinan kepada kertas projek ini, samada sebahagian atau keseluruhannya bagi kegunaan rujukan yang telah dipersetujui oleh penyelia saya, ataupun dalam keadaan ketiadaan Dekan Sekolah Siswazah. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan ataupun menggunakan sebahagian daripada kertas projek ini bagi tujuan perniagaan, tidak dibenarkan selagi tidak mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Adalah juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus dinyatakan kepada saya dan juga kepada pihak Universiti Utara Malaysia bagi sebarang aktiviti penyelidikan yang menggunakan bahan daripada kertas projek ini.

Permohonan bagi kebenaran untuk menyalin atau untuk menggunakan bahan-bahan daripada kertas projek ini secara keseluruhan atau sebahagiannya hendaklah dialamatkan kepada:

DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji dan memperolehi maklumat dan kefahaman samada perlaksanaan IS0 9002 di dalam latarbelakang pendidikan mengikuti proses perubahan dan pembangunan organisasi. Kajian ini merupakan satu kajian kes ke atas dua buah sekolah iaitu sebuah sekolah menengah dan sebuah sekolah rendah di Perlis; Sekoiah Menengah Kebangsaan Derma dan Sekolah Kebangsaan Seri Indera, Kangar. Kedua-dua sekolah merupakan sekolah perintis di dalam perlaksanaan ISO 9002 di Malaysia dalam tahun 1996. Kajian ini merupakan satu kajian kes (case study) menggunakan kaedah penerokaan (exploratory research) dan pendekatan secara kualitatif. Penyelidik telah menemuramah 7 responden dan menjalankan juga kajian ke atas dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perlaksanaan IS0 9002 di kedua-dua sekolah. Kebanyakan responden adalah terdiri daripada mereka yang terlibat secara langsung di dalam bidang pengurusan sekolah. Dapatandapatan dariapada temubual adalah berasaskan pengalaman dan pendapat responden semasa perlaksanaan ISO 9002 di sekolah masing-masing. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa kedua-dua sekolah telah menggunakan beberapa aspek proses perubahan dan pembangunan organisasi di dalam kejayaan perlaksanaan

IS0 9002. Hasil ini jelas menunjukkan bahawa beberapa campurtangan OD boleh diguna selari dengan perlaksanaan ISO 9002 di dalam latarbelakang pendidikan. Perbezaannya cuma di kedua-dua sekolah, teknik OD digunakan secara tidak langsung. Akhir sekali, pada masa hadapan, disarankan agar perlaksanaan IS0 9002 mengikuti proses perubahan dan pembangunan organisasi yang sempuma.

ABSTRACT

This survey is conducted to examine and obtain information and understanding whether the implementation of IS0 9002 in Education setting follows the process of organizational change and development in an organization. This study is a case study done in a secondary school and a primary school in Perlis, namely Sekolah Menengah Kebangsaan Derma (SMKD) and Sekolah Kebangsaan Seri Indra (SKSI) in Kangar Both schools are pioneer schools to be chosen to implement IS0 9002 in Malaysia in 1996. This study is an exploratory research, whereby it follows the qualitative method. Seven respondents are interviewed and some documents research are done to get the result and information for this case study. Most of the respondents involved those in the management circle of both organizations The outcome of the interview is mostly based on the respondents' experience and opinion. Various form of other data is also obtained from documents relating to the implementation of IS0 9002 in both schools. The result of this study reveals that both schools engaged some aspects of the organizational change and development process while successfully implementing the ISO 9002. This shows that

various OD interventions can be used in parallel with the implementation of ISO 9002 in the education setting. In the case of both school, OD techniques are used inattentively. Finally, for future undertaking, schools implementing the ISO 9002 should follow proper organizational change and development process.

PENGHARGAAAN

Segala pujian adalah hak Allah SWT dan kepadaNya saya bersyukur kerana dengan izinNya kertas kajian ini dapat disiapkan. Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaaan dan terima kasih kepada Profesor Madya Dr. Rushami Zien Yusoff selaku penyelia projek yang telah banyak meluang masa dan tenaga beliau untuk memberi bimbingan profesional, pandangan, sokongan dan motivasi sepanjang penyelidikan projek sarjana ini. Jasanya tidak mungkin saya lupakan.

Setinggi penghargaan juga diberikan kepada Profesor Madya Dr Ibrahim Abdul Hamid, Dekan Sekolah Siswazah Universiti Utara Malaysia, dan pensyarah-pensyarah UUM yang telah mencurahkan pelbagai ilmu kepada saya. Ribuan terima kasih juga diucapkan kepada Pn. Norehan bt Hj. Azizan selaku Penyelaras Kohort 7 Program Berkembar UUM/IAB serta pensyarah-pensyarah IAB yang juga telah memberi bantuan kepada saya. Kepada Pengetuan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma dan Guru besar Sekolah Kebangsaan Seri Indera, saya ucapkan berbanyak terima kasih di atas kesudian membenarkan kajian ini dijalankan di sekolah-sekolah tersebut. Berbanyak terima kasih juga diucapkan kepada para guru yang terlibat di

atas kesudian mereka memberi kerjasama dalam menjayakan projek ini.

Akhir sekali terima kasih kepada isteri dan anak-anak tersayang kerana telah sama-sama berkorban untuk menempa kejayaan ini. Semoga jasa kalian diberi rahmat dan berkat oleh Allah SWT. Amin!

'..... untuk insan- insan yang memahami dan meredhai

dengan perjuanganku ini ......'

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	Halaman Kebenaran Mengguna	i
	Abstrak	ii
	Abstract	iv
	Halaman Penghargaan	vi
	Halaman Dedikasi	viii
	Kandungan	ix - xiii
	Senarai Jadual	xiv
	Senarai Rajah	xv
I	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Pernyataan Masalah	1
	1.3 Tujuan Kajian	3
	1.4 Definisi Istilah/ Ulasan Karya	5
	1.5 Kepentingan Kajian	12
	1.6 Batasan Kajian	13
	1.6.1 Tempat Kajian	14
	1.6.2 Sampel Kajian	15

II PEMBANGUNAN ORGANISASI

2.1 Pengenalan 16

2.2 Rumusan Definisi 16

2.3 OD dalam Pendidikan 23

2.4 Model-model Perubahan di dalam OD

2.4.1 Model Kurt Lewin 25

2.4.2 Model Edgar Schein 28

2.4.3 Model Ronald Lippitt, Jeanne Watson dan Bruce Westly 29

2.4.4 Model Ralph Kilmann 30

2.4.5 Model Jerry Porras 32

2.4.6 Model Burke-Litwin 34

2.5 Cadangan Model Asas Pengurusan Perubahan 37

2.6 Sistem Pengurusan Kualiti 41

2.6.1 Latar Belakang ISO 9000 41

2.6.2 Perlaksanaan ISO 9002 di SMKD & SKSI 47

2.6.3 Hubungan pendekatan OD dan Perlaksanaan MS ISO 9002 di dalam pendidikan. 49

III APLIKASI MODEL PROSES OD DI SEKOLAH

3.1 Pengenalan 50

3.2 Peringkat Pertama: Persediaan Untuk Perubahan 51

3.3 Perundingan Ke arah Prestasi Yang Lebih Tinggi. 52

3.4 Tahap Diagnostik 53

3.5 Langkah Tindakan, Strategi-strategi dan Teknik. 53

3.6 Pembaharuan Kendiri, Pemantauan dan Penstabilan 54

3.7 Penambahbaikan Berterusan. 55

IV METODOLOGI KAJIAN

4.1Pengenalan 56

4.2Rekabentuk Kajian 56

4.2.1 Andaian dan Rational Penggunaan Rekabentuk Kajian Kualitatif 56

4.3 Populasi dan Sampel Kajian 59

4.4 Responden Kajian 59

4.5 I nstrumen Kajian 60

4.6 Peranan Penyelidik 61

4.7 Tatacara/ Prosedur Pengumpulan Data 62

4.8 Penentusahan (Verification) Dapatan 64

4.8.1Kesahan Dalaman 65

4.8.2Kebolehpercayaan 65

4.9 Angkubah dan Pengukuran 66

V ANALISA DATA DAN PERBINCANGAN

5.1 Pengenalan 71

	5.2 Latar belakang Organisasi		72
	5.3 Dapatan Kajian.		78
	5.4 Perbincangan		101
VI	KESIMPULAN DAN CADANGAN		
	6.1 Pengenalan		108
	6.2 Ksimpulan Kajian		108
	6.3 Cadangan		111
	6.4 Cadangan untuk kajian akan datang		113
	6.5 Rumusan.		115
	BIBLIOGRAFI		117
	LAMPIRAN A	Protokol Kajian	120
	LAMPIRAN B	Dasar Kualiti SMKD	125
	LAMPIRAN C	Penyertaan Umum Kualiti SKSI	126
	LAMPIRAN D	Struktur Organisasi SMKD	127
	LAMPIRAN D (1)	Struktur Organisasi SKSI	128
	LAMPIRAN E	Contoh borang CAR	129
	LAMPIRAN F	Surat Kebenaran Bahagian Perancangan Dan Penyelidikan Kementerian Pendidikan Malaysia.	130
	LAMPIRAN G	Surat Kebenaran Sekolah Siswazah UUM	131

LAMPIRAN H Surat Kebenaran Jabatan Pendidikan Perlis. 132

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Mukasurat
Jadual 2.1	Siri Dalam Standard MS ISO 9000	43
Jadual 5.1	Sasaran UPSR 1998 Sekolah Kebangsaan Seri Indera.	77.

SENARAI RAJAH

Muka Surat

Rajah 2.1	Model Kurt Lewin	27
Rajah 2.2	Model Burke-Litwin	36
Rajah 2.3	Model Asas Pengurusan Perubahan	40
Rajah 2.4	Sistem Kualiti ISO 9000	46
Rajah 3.1	Model Asas Proses OD	51

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Kajian ini adalah untuk mengkaji perlaksanaan ISO 9002 di Sekolah Menengah Kebangsaan Derma dan Sekolah Kebangsaan Seri Indera, Kangar, Perlis di dalam kontek kajian kes pembangunan dan perubahan organisasi (proses OD). Secara tidak langsung pelaksanaan ISO 9002 di sekolah merupakan juga satu usaha proses OD di dalam sesuatu organisasi. Ini adalah kerana ISO 9002 merubah sistem pengurusan organisasi sekolah. Ia merupakan satu proses memperkenalkan perubahan.

1.2 Pernyataan Masalah

Menurut Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bilangan 2 Tahun 1996, menjelang tahun 1999, semua sekolah di Malaysia perlu mendapatkan pensijilan ISO 9002 atau pematuhan kepada piawai ISO. Ini selari dengan hasrat Kementerian Pendidikan untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan pendidikan di dalam negara ini.

The contents of the thesis is for internal user only

Bibliografi:

Abdul Halim Abd Majid. (1994). *A study of Management of Change in Implementing TQM.* Wales: University of Wales.

Ariff Kassim. (1996). *ISO 9000 dan Implikasi Pelaksanaan Pengurusan Di Sekolah.* Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.

Ariff Kassim & Hussein Ahmad. (1996). *Pelaksanaan ISO 900 Dalam Konteks Pendidikan.* Kertas Konsep Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan. Kuala Lumpur : Kementerian Pendidikan Malaysia.

Burke, W.W. (1994). *Organization Development: A Process of Leraning & Changing.* 2nd .Edition. Massachusetts: Addison- Wesley Publishing Co.

Creswell, John W. (1994). *Research Design : Qualitative & Quantitative Approach* . California: SAGE Pub. (Main referance 1)

Dale, Barrie & Copper, Cary. (1992). *Total Quality and Human Resources.* Oxford: Blackwell Pub.

Dawson, Sandra. (1986). *Analysing Organisation.* London: Macmillan Education.

Denzin, Norman & Lincoln, Y.S. (1994). *Handbook of Qualitative Research.* California: SAGE Publication.

Fazli Arman & Rashidi Karim. Thailand contohi sekolah ISO 9002. (1998, Julai 10).*Berita Harian,* ms 7

French, W.L & Bell, H.B. (1995). *Organization Development: Behavioral Science Interventions for Organization Improvement.* 5th .Edition. New Jersey: Prentice Hill.

Forum MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam. (1997, Januari). *Buletin Tribulanan Mampu.* Bil. 1/97.

Harvey, D.F & Brown, D. R. (1996). *An Experiental Approach to OD.* 5th . Edition. New Jersey: Prentice Hill.

Hutchins, Greg. (1994). *The ISO 9000 Implementation Manual: Ten Steps to ISO 9000 Registration.* Essex Junction, VT: Oliver Wight Pub.

Huyink, David Stevenson & Westover, Craig. (1994). *ISO 9000 - Motivating the people, Mastering the Process & Achieving Registration.* New York: Irvin.

Greenberg, Jerald. (1993). *Behaviour in organization* (4th ed.) Mass: Allyn & Bacon.

Lindsay, W.M & Petrick, J.A. (1997). *Total Quality & Organization Development.* Kuala Lumpur: A. Abdul Majeed & Co.

Hoyle, D. (1994). *ISO 900 - Quality Systems Handbook* (2nd ed.) Oxford: Butterworth- Heinemann Ltd.

Meriam, Sharan. B. (1990). *Case Study Research in Education: A Qualitative Approach.* San Francisco: Jossey- Bass Pub. (Main reference 2)

Mohd Noor Hashim. (1998). *Pelaksanaan TQM & ISO 9002.* Kertas Kerja Pelaksanaan TQM & ISO 9002 Sekolah Menengah Derma Perlis.

Noraiza Zamzam Amin. (1997). *'Empowerment' dalam Keberkesanan Sekolah: Kajian kes ke atas faktor-faktor pengurusan yang menyokong 'empowerment' di Sekolah Tuanku Abdul Rahman, Ipoh, Perak.* Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Patton, Michael Quinn. (1980). *Qualitative Evaluation Methods.* London: SAGE Pub.

Robbins, Stephen. P. (1998). *Organizational Behaviour: Concepts. Controversies. Application.*(8th ed.) New Jersey: Prentice- Hall.Smither, R.D., Houston, J.M., & McIntire, S.D. (1996). *Organization Development: Strategies for Changing Environments.*New York: HarperCollins .

Voehl, Frank. Jackson, Peter & Ashton, David. (1994). *ISO 9000 - An Implementation uide for small to mid-sized business.* Florida: St Lucie Press.

Wan Mohd Zahid Mohd Noordin. (1993). *Wawasan Pendidikan: Agenda Pengisian.* Kuala Lunpur: Nurin Enterprise.

Unnikrishnan Menon. (1997). TQM & ISO 9000 : Perlaksanaan dalam Sistem Pendidikan: Harapan & Cabaran. *Jurnal Wacana Pendidikan '97.* Kuala Terengganu : Maktab Perguruan Pasir Panjang.