

TAHAP PENGAMALAN BUDAYA KUALITI DALAM KALANGAN GURU-GURU SEKOLAH RENDAH

Zuhaida binti Raya¹ & Abdul Rasid bin Abd Razzaq¹

¹ Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, UTHM
email: c.zuer@hotmail.com

Abstrak

Kajian deskriptif ini bertujuan untuk melihat pengamalan budaya kualiti dalam kalangan guru di sekolah-sekolah Kebangsaan Zon Tiram Daerah Pasir Gudang. Dimensi budaya kualiti yang dikaji dalam kajian ini adalah pengurusan pelanggan, perkongsian nilai, penambahbaikan berterusan, latihan dalam kualiti, penglibatan menyeluruh, iklim komunikasi dan kerja berpasukan. Dimensi budaya kualiti diolah semula berdasarkan kajian Patimah Ibrahim (2002). Data-data dikumpul melalui borang soal selidik dan dianalisis dengan menggunakan program Statistical Package For Sosial Science (SPSS) bagi memperolehi kekerapan, min, dan sisihan piawai. Hasil kajian rintis mendapati kebolehpercayaan Alpha Cronbach (α) dimensi budaya kualiti adalah 0.9003, menepati apa yang dikemukakan oleh Nunnally (1978) berpendapat nilai alpha yang melebihi 0.70 adalah tekak bagi setiap dimensi yang digunakan. Seramai 170 orang guru telah dipilih secara rawak berstrata sebagai responden kajian. Secara keseluruhan, dapatan kajian menunjukkan amalan budaya kualiti di sekolah-sekolah yang dikaji adalah di tahap tinggi. Hasil kajian mendapati dimensi kerja berpasukan dan iklim komunikasi menunjukkan amalan yang paling dominan di sekolah kajian. Kajian ini mempunyai implikasi penting kepada guru-guru secara amnya supaya lebih memahami dimensi budaya kualiti yang diamalkan dan mengetahui kesannya terhadap kemenjadian murid di sekolah. Melalui kajian ini juga diharap dapat menyumbang kepada peralihan atau anjakan paradigma dalam kalangan pendidik agar dapat meningkatkan prestasi dan kualiti pendidikan di Malaysia.

Kata kunci: *Budaya Kualiti, kemenjadian murid sekolah rendah*

Abstract

This descriptive study aims to investigate the practice of quality culture among primary schools teachers in the Tiram Zone Pasir Gudang District. The quality culture dimensions studied in this study are customer management, value sharing, continuous improvement, quality training, comprehensive engagement, communication climate and teamwork. Quality culture dimensions are based on the study of Patimah Ibrahim (2002). The data were collected via questionnaire and analyzed using the Statistical Package For Social Science (SPSS) program to obtain the frequency, mean, and standard deviation. The results of the pilot study found that the Alpha Cronbach's reliability (α) quality culture dimension was 0.9003, according to what Nunnally (1978) suggested that alpha values greater than 0.70 were consistent for each dimension used. A total of 170 teachers were randomly selected as stratified respondents. Overall, the findings show that quality culture practices in the schools studied are high. The findings show that team work dimensions and communication climate show the most dominant practice in the study school. This study has important implications for teachers in general to better understand the dimensions of quality culture practiced and to know their impact on school-age disabilities.

Through this study, it is hoped that it will contribute to the transition or shift of the mind among educators in order to improve the performance and quality of education in Malaysia.

Keywords: *Quality Culture, primary school student dormancy*

1.0 PENGENALAN

Budaya kualiti sekolah merupakan sesuatu yang bersifat holistik dan selari dengan kehendak masyarakat yang begitu prihatin mengenai mutu atau kualiti dalam semua aspek kehidupan terutamanya dalam bidang pendidikan. Selain itu, budaya kualiti sebagai paradigma penting dalam konteks pendidikan merangkumi unsur budaya organisasi yang mempunyai kesan yang kuat terhadap kualiti pengajaran. Ia mewujudkan proses penambahbaikan yang berterusan, di mana ia memegang semua komuniti organisasi bertanggungjawab untuk mengekalkan persekitaran kerja yang menggalakkan dan membawa kepada kecemerlangan organisasi (Trewin, 2003). Ianya unik dalam perspektif budaya yang berkualiti, kualiti itu dipegang sebagai proses yang boleh dikendalikan melalui penilaian dan pengukuran. Sekolah sebagai sebuah institusi sosial yang paling penting dalam masyarakat perlu mengamalkan budaya-budaya kualiti ini supaya dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi kepada masyarakat. Thamrong Buasri (1999) menyatakan pendidikan mempunyai hubungan dengan masyarakat. Ianya memainkan peranan yang penting dalam menyampaikan budaya, bertindak balas terhadap kehendak masyarakat dan menyelesaikan masalah sosial. Keberkesanan dan halatuju organisasi pendidikan bergantung sepenuhnya kepada kesempurnaan koordinasi halatuju dan pengharapan masyarakat di era globalisasi yang mementingkan perkhidmatan pendidikan berkualiti tinggi serta berdaya saing. Sehubungan itu, pendidikan yang berkualiti terutamanya di Malaysia mestilah seiring dengan matlamat Falsafah Pendidikan Kebangsaan (FPK) yang memfokuskan pembangunan sistem pendidikan yang mantap untuk melahirkan modal insan yang seimbang perkembangannya dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani.

Dalam era pendidikan yang semakin mencabar, sistem pendidikan dan persekolahan memerlukan pendekatan atau alternatif yang berdaya saing dalam menghadapi gelombang globalisasi yang perlu berfungsi pada landasannya untuk menyumbang pada pembangunan bangsa dan negara. Salah satu pendekatan yang dianggap boleh membantu sistem pengurusan pendidikan bagi menghadapi cabaran ini adalah sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM). Sekolah sebagai organisasi pendidikan awam sememangnya perlu menjadikan kualiti sebagai agenda terpenting dalam aktiviti penambahbaikan kualiti dalam pendidikan (Tang, Keow Ngang dan Abdul Ghani Kanesan, 2006). Oleh itu untuk menghasilkan kualiti perkhidmatan yang tinggi, sekolah perlu membentuk budaya pengurusan penambahbaikan kualiti yang mantap. Usaha untuk melaksanakan pengurusan kualiti menyeluruh ini memerlukan penglibatan dari semua pihak dan dilaksanakan secara berterusan.

Perlaksanaan pengurusan berkualiti menyeluruh ini telah menerapkan nilai-nilai atau norma yang diamalkan dan dijadikan budaya dalam usaha menterjemahkan Falsafah Pendidikan Kebangsaan (FPK). Fokus utama FPK dalam pembangunan sistem pendidikan yang mantap adalah untuk melahirkan modal insan yang seimbang perkembangannya dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani. Disamping itu mereka juga semestinya mempunyai disiplin diri yang tinggi, berketerampilan, bersemangat patriotik dan cintakan negara, tidak bersikap individualistik sebaliknya mempunyai semangat kerja berpasukan serta mampu memainkan peranan dalam memajukan keluarga, masyarakat dan negara.

1.1 Penyataan Masalah

Sekolah adalah nadi dalam organisasi pendidikan, oleh itu semuaarganya perlu memainkan peranan untuk membangunkan kemenjadian murid sebagai sumber manusia supaya menjadi murid yang berpengetahuan, berkemahiran dan berketrampilan. Sehubungan itu, guru sebagai tunggak organisasi ini berperanan sebagai pencetus idea, pembimbing dan menjadi fasilitator bagi melahirkan suasana pembelajaran yang mencakupi semua bidang kemahiran sebagai sumber kepada pembinaan modal insan.

Walau bagaimanapun, menurut Asariah Mior Shaharuddin (2009) apa yang berlaku pada masa kini adalah, kita berhadapan dengan isu-isu di mana kurangnya pengamalan budaya kualiti di sekolah yang menyebabkan timbul pelbagai isu pemimpin sekolah yang rendah moralnya, guru-guru pula sering dilaporkan tidak mesra murid, dan murid pula dilaporkan ponteng kelas dan sekolah. Ditambah lagi dengan isu-isu seperti buli, gansterisme, ponteng sekolah, murid tidak menguasai kemahiran 3M dan pelbagai lagi isu yang berkaitan dengan sistem pendidikan yang kita bangunkan ini.

Oleh itu, memandangkan tidak ada lagi kajian seperti ini dijalankan di kawasan yang dipilih maka kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti sejauh manakah pengamalan budaya kualiti di sekolah-sekolah kebangsaan Zon Tiram di dalam daerah Pasir Gudang.

1.2 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk:

- (a) Menenal pasti pengamalan budaya kualiti yang paling dominan di sekolah-sekolah Kebangsaan Zon Tiram Daerah Pasir Gudang.

1.3 Persoalan Kajian

- (a) Apakah pengamalan dimensi budaya kualiti yang paling dominan di sekolah-sekolah kebangsaan Zon Tiram Daerah Pasir Gudang?

2.0 METODOLOGI

Kajian ini merupakan kajian deskriptif yang bertujuan untuk melihat pengamalan budaya kualiti ke atas 170 orang guru sekolah rendah di sekolah-sekolah Kebangsaan Zon Tiram Daerah Pasir Gudang yang dipilih secara rawak. Instrumen budaya kualiti diolah dan dibina berdasarkan kajian Patimah Ibrahim (2002). Instrumen ini mempunyai dua bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B. Bahagian A mengandungi item yang berkaitan dengan demografi responden dan bahagian B pula adalah instrumen budaya kualiti yang terdiri daripada tujuh dimensi iaitu pengurusan pelanggan (5 item), perkongsian nilai (5 item), penambahbaikan berterusan (4 item), latihan dalam kualiti (5 item), penglibatan menyeluruh (5 item), iklim komunikasi (5 item) dan kerja berpasukan (5 item). Data-data dikumpul melalui borang soal selidik dan dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package For Sosial Science* (SPSS) bagi memperolehi kekerapan, min, peratus dan sisihan piawai. Hasil kajian rintis mendapati kebolehpercayaan Alpha Cronbach (α) dimensi budaya kualiti adalah 0.9003, menepati apa yang dikemukakan oleh Nunnally (1978) berpendapat nilai alpha yang melebihi 0.70 adalah tekal bagi setiap dimensi yang digunakan dan adalah tahap terbaik kebolehpercayaan instrumen.

3.0 DAPATAN KAJIAN

3.1 Analisis Deskriptif Demografik Responden

Latar belakang responden menerangkan taburan kekerapan dan peratus responden berdasarkan jantina, umur, kelulusan tertinggi, jawatan dan tahun berkhidmat di sekolah sekarang. Hasil kajian menunjukkan bahawa 65 orang (38.2%) responden lelaki dan 105 orang (61.8%) adalah perempuan. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa responden guru perempuan merupakan majoriti responden kajian. Manakala taburan kekerapan dan peratus responden mengikut umur menunjukkan 45 orang (26.5%) berumur 20 hingga 29 tahun, 81 orang (47.6%) berumur 30 hingga 39 tahun dan 44 orang (25.9%) berumur 40 hingga 49 tahun. Data ini menunjukkan majoriti responden adalah berumur 30 hingga 39 tahun, iaitu berada pada tahap kerjaya 'peningkatan' (*advancement stage*). Taburan kekerapan dan peratus responden mengikut kelulusan tertinggi pula menunjukkan seramai 81 orang (47.6%) responden berkelulusan sijil/diploma, 87 orang (51.2%) pula berkelulusan sarjana muda dan 2 orang (1.2%) berkelulusan sarjana. Data ini menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai tahap pendidikan yang tinggi. Bagi taburan kekerapan dan peratus responden mengikut tahun berkhidmat di sekolah sekarang. Majoriti responden iaitu seramai 72 orang (42.4%) berkhidmat selama 1 hingga 5 tahun. Manakala seramai 48 orang (28.2%) responden berkhidmat selama 6 hingga 10 tahun dan seramai 31 orang (18.2%) pula berkhidmat selama 11 hingga 15 tahun. Hanya seramai 19 orang (11.2%) responden berkhidmat selama 16 tahun ke atas.

3.2 Analisis Berdasarkan Persoalan Kajian

Bahagian ini menerangkan tentang pengamalan budaya kualiti yang paling dominan pengamalannya oleh guru-guru di sekolah yang berkenaan. Dimensi budaya kualiti yang paling dominan akan dikenal pasti menerusi perbandingan nilai min yang melibatkan ketujuh-tujuh dimensi budaya kualiti yang diolah semula daripada kajian Patimah (2002).

Persoalan Kajian : Pengamalan dimensi budaya kualiti yang paling dominan di sekolah-sekolah kebangsaan Zon Tiram Daerah Pasir Gudang.

Jadual 1 di bawah memaparkan maklumat pencapaian purata min bagi tujuh dimensi budaya kualiti. Secara keseluruhannya, pengamalan budaya kualiti di sekolah kajian didapati berada pada tahap yang tinggi dengan nilai purata min 4.05.

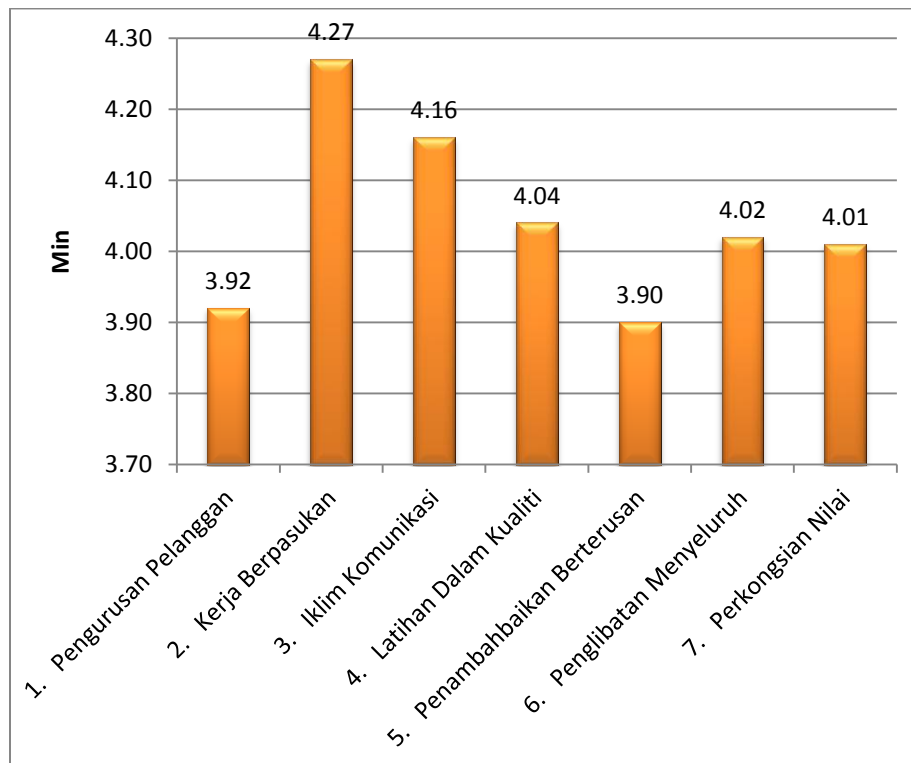
Jadual 1 : Analisis Deskriptif Tahap Budaya Kualiti

Budaya Kualiti	Tahap			Min	Sisihan Piawai
	Rendah 1.00 -2.33	Sederhana 2.34 – 3.67	Tinggi 3.68 – 5.00		
1. Pengurusan Pelanggan	1 0.6%	6 27.1%	153 72.4%	3.92	0.61
2. Kerja Berpasukan	1 0.6%	6 3.5%	163 95.9%	4.27	0.59
3. Iklim Komunikasi	-	18 10.6%	152 89.4%	4.16	0.56
4. Latihan Dalam Kualiti	1 0.6%	26 15.3%	143 84.1%	4.04	0.60
5. Penambahbaikan	2	41	127	3.90	0.65

Berterusan	1.2%	24.1%	74.7%		
6. Penglibatan	1	32	137	4.02	0.62
Menyeluruh	0.6%	18.8%	80.6%		
7. Perkongsian Nilai	1	32	137	4.01	0.65
	0.6%	18.8%	80.6%		
Purata				4.05	0.65

Daripada ketujuh-tujuh dimensi budaya kualiti, dimensi kerja berpasukan mempunyai nilai min yang paling tinggi iaitu nilai min 4.27 dengan 1 orang (0.6%) tahap rendah, (27.1%) tahap sederhana dan 163 orang (95.9%) tahap tinggi. Diikuti oleh dimensi iklim komunikasi dengan nilai min 4.16 hasil kajian menunjukkan 18 orang (10.6%) tahap sederhana dan 152 orang (89.4%) tahap tinggi. Seterusnya dimensi latihan dalam kualiti dengan nilai min 4.04 di mana 1 orang (0.6%) tahap rendah, 26 orang (15.3%) tahap sederhana dan 143 orang (84.1%) tahap tinggi. Bagi dimensi penglibatan menyeluruh menunjukkan nilai min 4.02. Seramai 1 orang (0.6%) tahap rendah, 32 orang (18.8%) tahap sederhana dan 137 orang (80.6%) tahap tinggi.

Dimensi perkongsian nilai mempunyai nilai min 4.01 di mana 1 orang (0.6%) tahap rendah, 32 orang (18.8%) tahap sederhana dan 137 orang (80.6%) tahap tinggi. Manakala dimensi yang pengurusan pelanggan mempunyai nilai min 3.92 yang terdiri 1 orang (0.6%) tahap rendah, 6 orang (27.1%) tahap sederhana dan 123 orang (72.4%) tahap tinggi. Dan akhir sekali dimensi penambahbaikan berterusan dengan nilai min 3.90 Didapati bahawa 2 orang (1.2%) tahap rendah, 41 orang (24.1%) tahap sederhana dan 127 orang (74.7%) tahap tinggi.



Rajah 1 Dimensi Budaya Kualiti

Rajah 1 menunjukkan analisis deskriptif dimensi budaya kualiti. Dimensi kerja berpasukan merupakan dimensi budaya kualiti yang paling dominan ianya berdasarkan nilai min yang paling tinggi dengan nilai min 4.27 diikuti dimensi dan dimensi iklim komunikasi di mana nilai min 4.16. Seterusnya dimensi latihan dalam kualiti yang nilai min 4.04 diikuti dimensi penglibatan menyeluruh menunjukkan nilai min 4.02 dan dimensi perkongsian nilai mempunyai nilai min 4.01. Manakala dimensi pengurusan pelanggan dan penambahbaikan berterusan merupakan dimensi yang tidak begitu dominan dalam kajian ini dengan nilai min 3.92 dan 3.90. Setiap satunya diterangkan dengan jelas di jadual 2, 3, 4, 5, 6, 7 dan 8.

Jadual 2 : Analisis Deskriptif Taburan Min Dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti Bagi Dimensi Pengurusan Pelanggan

Budaya Kualiti Dimensi Pengurusan Pelanggan	Min	Sisihan Piawai
1. Pengurusan sekolah faham tentang kehendak dan keperluan pelanggan.	4.02	0.64
2. Pengurusan sekolah menggunakan keperluan pelanggan sebagai panduan asas kualiti.	3.98	0.53
3. Pengurusan sekolah sentiasa berusaha memenuhi keperluan pelanggan.	4.05	0.56
4. Pengurusan sekolah mendapatkan input daripada pelanggan secara aktif bagi menentukan keperluan mereka.	3.80	0.60
5. Terdapat sistem-sistem untuk membolehkan kakitangan memaklumkan masalah atau cadangan perkara-perkara yang melibatkan kualiti kepada pihak pengurusan sekolah.	3.75	0.70
Purata	3.92	0.61

Jadual 2 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi pengurusan pelanggan. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi pengurusan pelanggan yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 3.92. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan pihak sekolah sentiasa berusaha memenuhi keperluan pelanggan dengan nilai min yang paling tinggi iaitu 4.05 dan sisihan piawai 0.56. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan pengurusan sekolah faham tentang kehendak dan keperluan pelanggan dengan nilai min 4.02 dan sisihan piawai 0.64 dan item ketiga tertinggi adalah responden bersetuju dengan pernyataan pengurusan sekolah menggunakan keperluan pelanggan sebagai panduan asas kualiti dengan nilai min 3.98 dan sisihan piawai 0.53.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan terdapat sistem-sistem untuk membolehkan kakitangan memaklumkan masalah atau cadangan perkara-perkara yang melibatkan kualiti kepada pihak pengurusan sekolah dengan nilai min 3.75 dan sisihan piawai 0.70. Walau bagaimanapun, item ini masih berada dalam lingkungan nilai min yang tinggi jika merujuk kepada julat skor min dalam jadual skor min Hasil kajian ini

boleh disimpulkan bahawa sistem-sistem untuk memaklumkan masalah dan cadangan ini perlaksanaannya tidak begitu dititik beratkan oleh pihak pengurusan sekolah.

Jadual 3 : Analisis Deskriptif Taburan Min Dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti Bagi Dimensi Kerja Berpasukan

Budaya Kualiti Dimensi Kerja Berpasukan	Min	Sisihan Piawai
6. Pengalaman dan idea secara berkumpulan menghasilkan kerja yang lebih baik.	4.42	0.56
7. Setiap orang dalam sekolah membina kepercayaan dan penghormatan antara satu sama lain.	4.02	0.60
8. Guru-guru mengutamakan pasukan kerja dan bekerjasama di sekolah.	4.28	0.62
9. Pasukan kerja yang baik terhasil daripada gabungan idea-idea dan kepakaran beberapa individu dalam melaksanakan tugas.	4.36	0.59
10. Ketua panitia bertanggungjawab menyelia anggota dalam panitianya bagi memastikan matlamat yang ditetapkan tercapai.	4.27	0.57
Purata	4.27	0.59

Jadual 3 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi kerja berpasukan. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi kerja berpasukan yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 4.27. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan pengalaman dan idea secara berkumpulan menghasilkan kerja yang lebih baik dengan nilai min 4.42 dan sisihan piawai 0.56. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan pasukan kerja yang baik terhasil daripada gabungan idea-idea dan kepakaran beberapa individu dalam melaksanakan tugas dengan nilai min 4.36 dan sisihan piawai 0.59 dan item ketiga tertinggi adalah responden bersetuju dengan pernyataan guru-guru mengutamakan pasukan kerja dan bekerjasama di sekolah dengan nilai min 4.28 dan sisihan piawai 0.62.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan setiap orang dalam sekolah membina kepercayaan dan penghormatan antara satu sama lain dengan nilai min 4.02 dan sisihan piawai 0.60. Walau bagaimanapun, item ini masih berada dalam lingkungan nilai min yang tinggi jika merujuk kepada julat skor min dalam jadual skor min Hasil kajian ini boleh disimpulkan bahawa walaupun pelaksanaan pasukan kerja dapat dijalankan dengan baik namun konflik-konflik dalaman seperti tidak sependapat dengan ahli pasukan ataupun tidak diberi peluang untuk menyatakan pendapat masing-masing tidak dapat dielakkan.

Jadual 4 : Analisis Deskriptif Taburan Min Dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti Bagi Dimensi Iklim Komunikasi

Budaya Kualiti Dimensi Iklim Komunikasi	Min	Sisihan Piawai
11. Mengamalkan sikap saling percaya mempercayai serta menghormati antara pengurusan sekolah dan	4.16	0.62

guru-guru.		
12. Mengamalkan komunikasi terbuka mengenai matlamat, objektif, visi dan misi sekolah.	3.99	0.62
13. Guru sentiasa berusaha meningkatkan interaksi dengan Murid.	4.45	0.51
14. Guru sentiasa berusaha meningkatkan interaksi dengan ibu bapa.	4.24	0.49
15. Pengurusan pertengahan berkomunikasi secara aktif dengan guru mengenai aktiviti yang dijalankan.	3.98	0.56
Purata	4.16	0.56

Jadual 4 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi iklim komunikasi. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi iklim komunikasi yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 4.16. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan guru sentiasa berusaha meningkatkan interaksi dengan murid dengan yang nilai min 4.45 dan sisihan piawai 0.51. Pernyataan ini sememangnya tidak dapat disangkal kerana guru sebagai seorang pendidik tugas utamanya menyampaikan ilmu malahan juga bertindak sebagai mentor dan juga kaunselor kepada pelajar-pelajar mereka. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan guru sentiasa berusaha meningkatkan interaksi dengan ibu bapa dengan nilai min 4.24 dan sisihan piawai 0.49 dan item ketiga tertinggi adalah responden bersetuju dengan pernyataan mengamalkan sikap saling percaya mempercayai serta menghormati antara pengurusan sekolah dan guru-guru dengan nilai min 4.16 dan sisihan piawai 0.62.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan pengurusan pertengahan berkomunikasi secara aktif dengan guru mengenai aktiviti yang dijalankan dengan nilai min 3.98 dan sisihan piawai 0.56. Walau bagaimanapun, item ini masih berada dalam lingkungan nilai min yang tinggi jika merujuk kepada julat skor min dalam jadual skor min.

Jadual 5 : Analisis Deskriptif Taburan Min dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti bagi Dimensi Latihan dalam Kualiti

Budaya Kualiti Dimensi Latihan Dalam Kualiti	Min	Sisihan Piawai
16. Sekolah memfokuskan kepada menyediakan pendidikan dan latihan yang berterusan kepada guru-guru.	3.95	0.61
17. Latihan kakitangan dalam prinsip-prinsip kualiti sentiasa diberikan kepada guru-guru.	3.92	0.55
18. Kursus dan latihan boleh meningkatkan kesedaran kakitangan tentang budaya kualiti dalam organisasi.	4.20	0.61
19. Guru memperolehi pelbagai ilmu baru untuk diadaptasi dalam kerja harian.	4.02	0.58
20. Kursus dan latihan kakitangan berupaya meningkatkan motivasi dan mengurangkan	4.11	0.63

konflik dalam sekolah.		
Purata	4.04	0.60

Jadual 5 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi latihan dalam kualiti. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi latihan dalam kualiti yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 4.04. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan kursus dan latihan boleh meningkatkan kesedaran kakitangan tentang budaya kualiti dalam organisasi dengan nilai min 4.20 dan sisihan piawai 0.61. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan kursus dan latihan kakitangan berupaya meningkatkan motivasi dan mengurangkan konflik dalam sekolah dengan nilai min 4.11 dan sisihan piawai 0.63 dan item ketiga tertinggi adalah responden bersetuju dengan pernyataan guru memperolehi pelbagai ilmu baru untuk diadaptasi dalam kerja harian dengan nilai min 4.02 dan sisihan piawai 0.58. Berdasarkan hasil kajian ini boleh disimpulkan bahawa majoriti responden di sekolah kajian memerlukan kursus dan latihan dalam bidang kualiti ini untuk meningkatkan motivasi serta mengurangkan konflik di sekolah masing-masing.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan latihan kakitangan dalam prinsip-prinsip kualiti sentiasa diberikan kepada guru-guru dengan nilai min 3.92 dan sisihan piawai 0.55. Walau bagaimanapun, item ini masih berada dalam lingkungan nilai min yang tinggi jika merujuk kepada julat skor min dalam jadual skor min.

Jadual 6: Analisis Deskriptif Taburan Min dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti bagi Dimensi Penambahbaikan Berterusan

Budaya Kualiti Dimensi Penambahbaikan Berterusan	Min	Sisihan Piawai
21. Pengurusan atasan mempunyai komitmen sepenuhnya ke atas program penambahbaikan sekolah.	4.01	0.67
22. Usaha-usaha peningkatan kualiti di sekolah nampak jelas pada sepanjang masa.	3.84	0.58
23. Sekolah mengadakan program yang berterusan untuk mengurangkan kecacatan.	3.98	0.63
24. Pengurusan sekolah membuat pembahagian kerja yang sistematik untuk meningkat kualiti kerja dalam sekolah.	3.77	0.72
Purata	3.90	0.65

Jadual 6 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi penambahbaikan berterusan. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi penambahbaikan berterusan yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 3.90. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan pengurusan atasan mempunyai komitmen sepenuhnya ke atas program penambahbaikan sekolah dengan nilai min 4.01 dan sisihan piawai 0.67. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan Sekolah mengadakan program yang berterusan untuk mengurangkan kecacatan dengan nilai min 3.98 dan sisihan piawai 0.63 dan item ketiga tertinggi

adalah responden bersetuju dengan pernyataan usaha-usaha peningkatan kualiti di sekolah nampak jelas pada sepanjang masa dengan nilai min 3.84 dan sisihan piawai 0.58.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan pengurusan sekolah membuat pembahagian kerja yang sistematik untuk meningkat kualiti kerja dalam sekolah menunjukkan nilai min 3.77 dan sisihan piawai 0.72. Walau bagaimanapun, item ini masih berada dalam lingkungan nilai min yang tinggi jika merujuk kepada julat skor min dalam jadual skor min.

Jadual 7: Analisis Deskriptif Taburan Min Dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti Bagi Dimensi Penglibatan Menyeluruh

Budaya Kualiti Dimensi Penglibatan Menyeluruh	Min	Sisihan Piawai
25. Meningkatkan penglibatan guru dalam rekabentuk dan perancangan program-program di sekolah.	3.93	0.65
26. Semua kumpulan stakeholder terlibat dalam proses membuat keputusan di sekolah.	3.58	0.70
27. Pengurusan sekolah menekankan pengajaran dan pelaksanaan tugas berkualiti dikalangan guru.	4.18	0.67
28. Penglibatan menyeluruh antara pihak pentadbir dan guru-guru membantu menyelesaikan segala permasalahan dengan cepat dan berkesan.	4.07	0.61
29. Penglibatan semua kakitangan penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.	4.32	0.49
Purata	4.02	0.62

Jadual 7 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi penglibatan menyeluruh. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi penglibatan menyeluruh yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 4.02. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan penglibatan semua kakitangan penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dengan nilai min 4.32 dan sisihan piawai 0.49. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan pengurusan sekolah menekankan pengajaran dan pelaksanaan tugas berkualiti dikalangan guru dengan nilai min 4.18 dan sisihan piawai 0.67 dan item ketiga tertinggi adalah responden bersetuju dengan pernyataan penglibatan menyeluruh antara pihak pentadbir dan guru-guru membantu menyelesaikan segala permasalahan dengan cepat dan berkesan dengan nilai min 4.07 dan sisihan piawai 0.61.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan semua kumpulan stakeholder terlibat dalam proses membuat keputusan di sekolah dengan nilai 3.58 dan sisihan piawai 0.70. Hasil kajian ini menunjukkan penglibatan pihak luar tidak terlibat secara aktif dalam aktiviti pembuatan keputusan di sekolah kajian.

Jadual 8: Analisis Deskriptif Taburan Min dan Sisihan Piawai Instrumen Budaya Kualiti bagi Dimensi Perkongsian Nilai

Budaya Kualiti Dimensi Perkongsian Nilai	Min	Sisihan Piawai
30. Pengurusan sekolah mengalakkan konsep “Buat betul pada pertama kali dan setiap kali”.	3.78	0.69
31. Penilaian guru-guru di sekolah adalah selari dengan misi dan visi sekolah serta falsafah Pendidikan Kebangsaan.	3.98	0.70
32. Guru-guru mengamalkan perkongsian kepercayaan dan nilai kualiti di sekolah.	4.22	3.14
33. Pelajar-pelajar didorong dengan nilai-nilai positif terutamanya kebanggaan menjadi warga Malaysia.	4.52	3.02
Purata	4.01	0.65

Jadual 8 menunjukkan analisis deskriptif taburan min dan sisihan piawai instrumen budaya kualiti bagi dimensi perkongsian nilai. Berdasarkan kajian yang dijalankan mendapati dimensi perkongsian nilai yang diamalkan di sekolah kajian menunjukkan nilai purata min yang tinggi iaitu dengan nilai min 4.01. Majoriti responden bersetuju dengan item yang menyatakan pelajar-pelajar didorong dengan nilai-nilai positif terutamanya kebanggaan menjadi warga Malaysia dengan nilai min 4.52 dan sisihan piawai 3.02. Diikuti dengan item kedua tertinggi yang menyatakan guru-guru mengamalkan perkongsian kepercayaan dan nilai kualiti di sekolah dengan nilai min 4.22 dan sisihan piawai 3.14 dan item ketiga tertinggi adalah responden bersetuju dengan pernyataan penilaian guru-guru di sekolah adalah selari dengan misi dan visi sekolah serta Falsafah Pendidikan Kebangsaan dengan nilai min 3.98 dan sisihan piawai 0.70.

Manakala item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan buat betul pada pertama kali dan setiap kali dengan nilai min 3.78 dan sisihan piawai 0.69. Walau bagaimanapun, item ini masih berada dalam lingkungan nilai min yang tinggi jika merujuk kepada julat skor min dalam jadual skor min. Hasil kajian ini menunjukkan penglibatan pihak luar tidak terlibat secara aktif dalam aktiviti pembuatan keputusan di sekolah kajian.

4.0 PERBINCANGAN

Keputusan kajian secara keseluruhannya mendapati pengamalan budaya kualiti di enam buah sekolah kebangsaan Zon Tiram Daerah Pasir Gudang berada pada tahap yang tinggi dengan purata min yang diperolehi bagi semua dimensi budaya kualiti adalah 4.05. Hasil kajian mendapati dimensi kerja berpasukan dan iklim komunikasi menunjukkan tahap amalan yang paling dominan. Bagi dimensi kerja berpasukan majoriti responden kajian bersetuju dengan pernyataan pengalaman dan idea secara berkumpulan menghasilkan kerja yang lebih baik dan pasukan kerja yang baik terhasil daripada gabungan idea-idea dan kepakaran beberapa individu dalam melaksanakan tugas. Purata min untuk dimensi ini adalah tinggi iaitu 4.27. Manakala bagi dimensi iklim komunikasi pula majoriti responden bersetuju dengan pernyataan guru sentiasa berusaha meningkatkan interaksi dengan murid dan juga ibu bapa. Purata min untuk dimensi ini adalah tinggi iaitu 4.16.

Dapatan ini disokong oleh Patimah Ibrahim (2002) dalam kajiannya mengenai budaya kualiti dan hubungannya dengan komitmen guru mendapati sekolah-sekolah yang dikaji

berkecenderungan tinggi terhadap amalan kerja berpasukan, membina kepercayaan dan penghormatan, mendapat komitmen daripada pihak atasan, sering berbincang mengenai matlamat sekolah, berusaha meningkatkan interaksi dengan ibubapa dan murid serta bekerja untuk memenuhi keperluan pelanggan.

Thamrong Buasri (1999) dalam kajiannya mengenai *Strategic Plan for Developing Quality Culture at Eastern School of the office of Vocccational Education Commision, Thailand* juga mendapati melalui kerja berpasukan setiap ahli di dalam sesebuah organisasi akan memberi bantuan antara satu sama lain, berkongsi pengetahuan dan kemahiran serta mempunyai kebebasan menyuarakan boleh menggunakan sumber bersama dengan lebih efektif. Melalui kerjasama ini juga setiap ahli dalam organisasi akan memberi komitmen yang tinggi dalam proses pembuat keputusan serta penyelesaian masalah dan mereka akan memastikan tidak berlaku sebarang kegagalan dalam setiap program yang di rancang.

Dapatan ini juga selari dengan kajian Shek Kwai Fun (2007) dalam kajiannya keberkesanan kerja berpasukan dan kepuasan kerja ketua panitia yang mendapati ahli kerja pasukan akan mempunyai peluang yang luas untuk bertukar pengetahuan, pengalaman, maklumat dan idea dengan rakan sekerja melalui kerja berpasukan. Pekerja ini akan meningkatkan kebolehan seseorang ahli dalam pasukan mencetuskan idea-idea baru yang kreatif dan inovatif bagi mempertingkatkan kualiti kerja yang dijalankan. Apabila kakitangan mengamalkan semangat berpasukan, mereka akan secara langsung boleh mengukuhkan tiga aspek yang penting kepada proses peningkatan kualiti iaitu pertukaran maklumat dan idea-idea dan lebih meluas, semangat saling percaya-mempercayai dalam kalangan kakitangan dan komunikasi yang lancar di dalam organisasi.

Manakala menurut Yeop Hussin (2006) dalam Mohd Nor *et. al* (2010) mendapati kerja berpasukan dapat berjalan lancar sekiranya mempunyai pemimpin yang baik, anggota bertanggungjawab, hubungan yang erat antara ketua pasukan dan ahli-ahlinya, bersama-sama menyelesaikan masalah dan mempunyai matlamat yang jelas.

Dimensi pengurusan pelanggan dan penambahbaikan berterusan agak kurang diberi perhatian oleh pihak pengurusan kualiti sekolah, ini dibuktikan dengan item yang mendapat nilai min yang terendah dalam dimensi ini adalah pernyataan terdapat sistem-sistem untuk membolehkan kakitangan memaklumkan masalah atau cadangan perkara-perkara yang melibatkan kualiti kepada pihak pengurusan sekolah dengan nilai min 3.75. Walaupun min skor dimensi ini agak tinggi namun ianya kurang mendapat perhatian jika dibandingkan dengan dimensi-dimensi lain di sekolah yang dikaji. Dapatan ini selari dengan kajian Patimah Ibrahim (2002) mendapati kurang sistem-sistem untuk membolehkan kakitangan memaklumkan masalah atau cadangan perkara-perkara yang melibatkan kualiti kepada pihak pengurusan sekolah.

5.0 KESIMPULAN

Budaya kualiti dalam organisasi sekolah adalah unik, oleh yang demikian kepentingan kajian adalah berlandaskan kepada keperluan untuk melihat sejauh mana keberkesanan pengamalannya oleh guru-guru di sekolah. Guru-guru akan lebih memahami dimensi-dimensi budaya kualiti yang diamalkan dan mengetahui kesannya terhadap pencapaian murid dalam bidang akademik, kokurikulum dan juga pembangunan sahsiah. Melalui kajian ini juga diharap dapat menyumbang kepada peralihan atau anjakan minda di kalangan para pendidik terhadap kredibiliti mereka yang harus diketengahkan di dalam masyarakat. Sesungguhnya, pendidik itu titik permulaan bagi sebuah kecemerlangan.

Kajian ini juga boleh dijadikan sebagai landasan atau panduan bagi mana-mana pentadbir sekolah yang bercita-cita mengorak langkah membuat analisis berkaitan dan mengambil tindakan yang perlu bagi memperkukuh pentadbiran pendidikan sedia ada sekaligus menjamin sumbangan terbaik kepada masyarakat. Ianya juga dapat memberi persepsi baru kepada pihak sekolah peri pentingnya pengamalan budaya kualiti di sekolah dilaksanakan dan fungsinya kepada penambahbaikan kualiti pentadbiran serta pendidikan sedia ada.

Oleh itu, pihak pentadbir sekolah seharusnya memberi pertimbangan yang wajar terhadap dimensi penambahbaikan berterusan dan pengurusan pelanggan yang merupakan antara faktor utama yang dapat menentukan kejayaan pelaksanaan pengurusan kualiti di sekolah. Dapatan kajian menunjukkan min skor penambahbaikan berterusan dan pengurusan pelanggan adalah yang terendah antara dimensi budaya kualiti yang dikaji. Tetapi ini tidak bermaksud pengamalan dimensi ini di sekolah-sekolah yang dikaji adalah rendah. Maklumat ini penting untuk dipertimbangkan oleh sekolah bagi merancang program untuk meningkatkan budaya penambahbaikan berterusan dan pengurusan pelanggan di sekolah-sekolah dalam daerah ini. Sehubungan itu, pengurusan sekolah harus memberikan komitmen sepenuhnya ke atas program penambahbaikan sekolah dan membuat pembahagian kerja yang sistematik untuk meningkatkan kualiti kerja guru-guru bagi mengurangkan kecacatan setiap program yang dirancang. Pihak pengurusan sekolah juga perlu membuat penambahbaikan sistem-sistem untuk membolehkan kakitangan memaklumkan masalah atau cadangan perkara-perkara yang melibatkan kualiti.

6.0 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan kepada guru-guru di sekolah-sekolah kebangsaan zon Tiram di daerah Pasir Gudang. Kajian ini amat wajar dijalankan memandangkan kepentingannya kepada mereka yang terlibat dengan pembangunan kemenjadian murid sekolah seiring dengan cabaran-cabaran di era globalisasi iaitu Kementerian Pelajaran, Pejabat Pendidikan Daerah, Guru Besar, guru-guru dan pengkaji-pengkaji akan datang.

Budaya kualiti dalam organisasi sekolah adalah unik, oleh yang demikian kepentingan kajian adalah berlandaskan kepada keperluan untuk melihat sejauh mana keberkesanan pengamalannya oleh guru-guru terhadap kemenjadian murid dalam aspek kurikulum, kokurikulum dan sahsiah. Guru-guru akan lebih memahami elemen-elemen budaya kualiti yang diamalkan dan mengetahui kesannya terhadap pencapaian murid dalam bidang akademik, kokurikulum dan juga pembangunan sahsiah. Melalui kajian ini juga diharap dapat menyumbang kepada peralihan atau anjakan minda di kalangan para pendidik terhadap kredibiliti mereka yang harus diketengahkan di dalam masyarakat. Sesungguhnya, pendidik itu titik permulaan bagi sebuah kecemerlangan.

Kajian ini juga boleh dijadikan sebagai landasan atau panduan bagi mana-mana pentadbir sekolah yang bercita-cita mengorak langkah membuat analisis berkaitan dan mengambil tindakan yang perlu bagi memperkukuh pentadbiran pendidikan sedia ada sekaligus menjamin sumbangan terbaik kepada masyarakat. Ianya juga dapat memberi persepsi baru kepada pihak sekolah peri pentingnya pengamalan budaya kualiti di sekolah dilaksanakan dan fungsinya kepada penambahbaikan kualiti pentadbiran serta pendidikan sedia ada.

Memandangkan kajian budaya kualiti sekolah masih kurang dalam bidang penyelidikan di Malaysia. Kajian diharap dapat menjadi literatur tambahan untuk pengkaji-pengkaji akan datang yang mengkaji topik yang sama atau yang berkaitan dengannya. Seterusnya hasil kajian ini akan menjadi input kepada Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) dalam merancang

pengisian program latihan dan pembangunan organisasi bagi usaha-usaha peningkatan budaya kualiti pendidikan serta pembangunan kemenjadian murid-murid di sekolah.

Rujukan

- Asariah Mior Shaharuddin (2009). *Ucap Utama Kolokium Kebangsaan Kepimpinan Instruksional*. Institut Aminuddin Baki Cawangan Utara, Jitra
- Azizi Yahya, Shahrin Hashim, Jamaluddin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan: Teori, Analisis & Interpretasi Data*. Kuala Lumpur : PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Akta Pendidikan 1961*, (1984) Kuala Lumpur. International Law Book Service.
- Akta Pendidikan 1996*, (1998) Kuala Lumpur. International Law Book Service.
- Goetsch, D. L. and Davis, S. B. (2003). *Introduction To Total Quality Management for Production, Processing, and Services*. Eaglewood: Precentice Hall International.
- Khazani Ismail. (2006). *Persepsi Terhadap Budaya Kualiti dalam Organisasi Perkhidmatan Awam*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti)
- Norani Mohd Noor dan Noorashidi Borhan (2010) *Penerapan Kemahiran Generik dalam Kokurikulum di Kalangan Pelajar Tahun Akhir Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan*. Universiti Teknologi Malaysia: pp. 1-9. (Unpublished)
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Patimah Ibrahim (2002). *Budaya Kualiti Sekolah dan Hubungannya dengan Komitmen Guru*. Universiti Utara Malaysia: Tesis Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)
- Shek, Kwai Fun (2007). *Keberkesanan Kerja Berpasukan dan Kepuasan Kerja Ketua Panitia dalam Jabatan Bahasa dan Sains Sosial di Sekolah Menengah Daerah Pontian*. Masters thesis, Universiti Teknologi Malaysia.
- Tang, Keow Ngang dan Abdul Ghani Kanesan Abdullah, (2006). *Budaya Organisasi dan Komitmen Guru dalam Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh di Sekolah-Sekolah Menengah Zon Bukit Mertajam*. *Jurnal Teknologi*, 45(E)Dis.2006:17-28 <http://www.penerbit.utm.my/onlinejournal/45/E/JT45E2.pdf>
- Trewin, D. (2003), "The importance of a quality culture", *Quality Control and Applied Statistics*, Vol. 48 No. 6, pp. 633-4.
- Thamrong Bausri. (1999). *Theory of Designing and Development Curriculum*.2th. Bangkok: Thanashat Publishing.
- Hairuddin Mohd Ali, Mohammed Borhandden Musah, (2012) "Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance", *Quality Assurance in Education*, Vol. 20 Issue: 3, pp.289-309