

**KUALITI PENGURUSAN ATASAN
MEMBANTU ORIENTASI KALANGAN
PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN
DI DAERAH KUANTAN NEGERI PAHANG**

**OLEH
BAHARUDIN BIN ABDULLAH**

**UNTUK
FAKULTI PERNIAGAAN DAN PERAKAUNAN
UNIVERSITI MALAYA**

**PROJEK PENYELIDIKAN (RESEARCH PROJECT) INI DISERAHKAN
SEBAGAI MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT UNTUK
MENDAPAT IJAZAH SARJANA PENGURUSAN
(MASTER OF MANAGEMENT)
SESI 1997 / 1998**

Perpustakaan Universiti Malaya



A508301448

Dimitrofiskan pada 13.05.1999
No. Mikros 13934
Jumlah Mikros 2
HANSIAH BT. MOHAMAD ZAHAR.

1100 UNIT DEKROGRAFI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

Untuk ;

Isteri tersayang Jamilah Salim

dan anak-anak

Mohd Nursharmizam

Mohd Norsham

Nurul' Ain

Mohd Nurhafiz

Nurul Atiqah

Mohamad Nursyafiq

ABSTRAK

Peningkatan kualiti dan seterusnya peningkatan produktiviti merupakan matlamat negara yang bertanggungjawab dan dinamis. Keperluan usaha-usa peningkatan kualiti telah menjadi lebih ketara pada masa kini oleh sebab ekspektasi rakyat yang kian meningkat bagi pemberian perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan oleh agensi-agensi kerajaan.

Oleh itu untuk mencapai hasrat ini, pengkaji cuba untuk mengkaji tahap kesedaran dan persepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan terhadap pentingnya kewujudan sokongan pengurusan atasan berkualiti dalam pentadbiran sesebuah organisasi. Dalam pengurusan kualiti menyeluruh, sokongan pengurusan atasan merupakan salah satu elemen yang terkandung dalamnya .

Kajian ini telah dijalankan di sekolah-sekolah dan institut/maktab perguruan di daerah kuantan negeri Pahang . Empat buah sekolah dan sebuah maktab perguruan telah dipilih untuk untuk menjalankajian ini . Seramai 200 orang telah dipilih secara pesempelan rawak untuk menjawab soalan-soalan soal selidik yang mengandungi 33 item. Mereka terdiri daripada naib pengetua, penolong kanan, ketua unit , guru dan pensyarah.

Secara khusus, kajian ini telah mengkaji tahap sokongan dan komitmen pengurusan atasan dalam pengurusan kualiti menyeluruh 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).

. Data yang diperolehi dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Enam soalan kajian telah diuji dengan menggunakan Ujian-t dan Analisis Varian Sehalu (ANOVA).

Daripada data yang dianalisis , pengkaji mendapati kewujudan sokongan pengurusan atasan dalam amalan pengurusan kualiti menyeluruh di sekolah dan institut/maktab perguruan di daerah Kuantan negeri Pahang 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 terdapat perbezaan persepsi yang signifikan di kalangan responden berdasarkan faktor jantina, status perkahwinan, umur, tempoh perkhidmatan dan kelayakan akademik.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, pengkaji melahirkan rasa syukur ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala di atas limpah kurnia dan hidayahnya, kerana dapat menyiapkan kertas projek ini untuk memenuhi syarat penganugerahan ijazah sarjana pengurusan.

Pengkaji ingin merakamkan ucapan setinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Prof.Madya Dr.Tan Lee Ping kerana dorongan,tunjuk ajar,bimbingan dan cadangan yang diberikan sepanjang penghasilan kertas projek ini. Minat kesabaran dan dedikasi amat dihargai oleh pengkaji.

Pengkaji ingin merakamkan ucapan penghargaan khas kepada Dr.Ibrahim Ahmad Bajunid, Pengarah Institut Aminudin Baki serta pegawai-pegawai lain di IAB yang telah bertungkus lumus untuk mamastikan program ini menjadi satu kenyataan. Ucapan terima kasih diucapkan kepada Bahagian Biasiswa, Kementerian Pendidikan Malaysia kerana kepercayaan dengan menawarkan biasiswa pendidikan.

Kesempatan ini juga diambil untuk merakam ucapan terima kasih kepada pengetua dan semua yang terlibat dalam membantu pengkaji menyiapkan kertas projek ini dan terima kasih juga diucapkan kepada Tuan Haji Zul Badrisham dalam membantu pengkaji dalam membantu menyiapkan kertas penyelidikan ini .

Akhir sekali ,pengkaji ingin melahirkan rasa terima kasih dan penghargaan yang teristimewa kepada isteri tersayang Jamilah bte Salim dan Anak-anak yang berkorban dan sentiasa memberi sokongan dan dorongan di dalam menyiapkan kertas projek ini

KANDUNGAN

Abstrak	i
Penghargaan	ii
Kandungan	iii
Senarai Jadual	iv
Bab 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Kesignifikanan Kajian	4
1.3 Soalan-soalan Kajian	4
1.4 Skop Kajian	6
1.5 Objektif Kajian	7
1.6 Sorotan Literatur	8
1.7 Reka Bentuk Kajian dan Metodologi Sumber Maklumat	19
1.8 Teknik Pengumpulan Data	21
1.9 Item-item Soalan Kajian	22
1.10 Ujian Kebolepercayaan Soalselidik	23
1.11 Alat Statistik	25
1.12 Batasan Kajian	27
1.13 Model Kajian	28

Bab 2	KAJIAN IMPERIKAL	
2.1	Latar Belakang Kajian	30
2.2	Pemasaalahan Yang Hendak Dikaji	32
2.3	Perkembangan Data	34
Bab 3	ANALISA DATA DAN DAPATAN KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	36
3.2	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	36
3.2.1	Dapatan Kajian	36
3.2.2	Kesimpulan	38
3.3	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Mengikut Jenis Sekolah/Maktab	39
3.3.1	Dapatan Kajian	40
3.3.2	Kesimpulan	42
3.4	Perkaitan Antara Jawatan Yang Disandang Oleh Responden dan Persepsi Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh.	43
3.4.1	Dapatan Kajian	43
3.4.2	Kesimpulan	46
3.5	Perkaitan Antara Kelayakan Akademik dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	47
3.5.1	Dapatan Kajian	47
3.5.2	Kesimpulan	49

3.6	Perkaitan Antara Tempoh Pengalaman Perkhidmatan dan Persepsi Respondan Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	51
3.6.2	Dapatan Kajian	51
3.6.2	Kesimpulan	54
3.7	Perkaitan Antara Kehadiran Responden Dalam Kursus Pengurusan Kualiti Menyeluruh dan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	54
3.7.1	Dapatan Kajian	54
3.7.2	Kesimpulan	56
3.8	Perkaitan Antara Faktor Demografi : Jantina, Umur, Taraf Perkahwinan dan Kaum Responden Dengan Persepsi Responden Terhadap Kewujudan Sokongan Atasan Dalam Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	57
3.8.1	Faktor Jantina	57
3.8.2	Faktor Umur	59
3.8.3	Faktor Taraf Perkahwinan	61
3.8.4	Faktor Kaum	63
3.8.5	Kesimpulan	65
3.9	Rumusan Keseluruhan Dapatan Kaian	66

Bab 4 RUMUSAN DAN CADANGAN

4.1	Pendahuluan	69
4.2	Rumusan	
4.2.1	Sokongan Pengurusan Atasan Dalam Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh	69
4.2.2	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan	70
4.2.3	Tahap Kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan Berbeza Mengikut Jenis Institusi	71
4.2.4	Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Berbeza Mengikut Jawatan Yang Disandang	71

4.2.5	Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Berbeza Berdasarkan Faktor Kehadiran Dalam Kursus Pengurusan Kualiti Menyeluruh	72
4.2.6	Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Berbeza Berdasarkan Faktor Kaum	72
4.3	Cadangan-cadangan	
4.5.1	Penggubalan Dasar Kualiti Peringkat sekolah/Maktab	73
4.5.2	Penubuhan Struktur Pengurusan Kualiti Peringkat Sek/Maktab	73
4.5.3	Menggerakkan Program Latihan dan Kemajuan Staf	74
4.5.4	Mewujudkan Skim Ganjaran Kumpulan	74
4.5.5	Penganjuran Hari/Minggu Kualiti Di Peringkat Sekolah	75
4.4	Cadangan Kajian Lanjutan	75
4.5	Penutup	76
	BIBLIOGRAFI	78
	LAMPIRAN	
A	Soal Selidik	
B	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	

SENARAI JADUAL

3.1	Perata Min Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti	37
3.2	Ujian ANOVA Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jenis Sekolah/Maktab	40
3.3	Min Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jenis Sekolah / Maktab	41
3.4	Ujian ANOVA Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden	44
3.5	Min Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Berkualiti Berdasarkan Jawatan Yang Disandang Oleh Responden	45
3.6	Ujian ANOVA Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden	48
3.7	Min Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kelayakan Akademik Responden	49
3.8	Ujian ANOVA Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden	52
3.9	Min Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan	53

Tempoh Pengalaman Perkhidmatan Responden

3.10 Ujian- t Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kehadiran Responden Dalam Kursus Pengurusan Kualiti Menyeluruh	55
3.11 Ujian-t Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Jantina Responden	58
3.12 Ujian ANOVA Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Peringkat Umur Responden	60
3.13 Min Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Umur Respondan	61
3.14 Ujian-t Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Tarf Perkahwinan Responden	62
3.15 Ujian ANOVA Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kaum Responden	64
3.16 Min Untuk Elemen-elemen Sokongan Pengurusan Atasan Berkualiti Berdasarkan Kumpulan Kaum Responden	65
3.17 Rumusan Keputusan Soalan-soalan Kajian	67