

BAB 2

KAJIAN IMPERIKAL

2.1. Latar Belakang Kajian

Kajian ini ingin menyingkap perbincangan umum dewasa ini tentang kualiti pengurusan di dalam sesebuah organisasi . Mereka menganggap pengurusan atasanlah orang yang bertanggung jawab terhadap perjalanan sesebuah organisasi . Jika di dalam sesebuah organisasi itu pengurusan atasannya berkualiti atau berwibawa maka organisasi itu dapat bergerak dengan baik dan dapat mencapai perancangan matlamat yang diharapkan . Menurut Dr.Wan Mohd Zaid (1996) , ciri-ciri pengurusan sentiasa berubah, pengurus yang baik perlu memiliki ciri-ciri global, selain daripada memperkemaskan fungsi asas pengurusan . Menurut beliau lagi kecekapan melaksanakan fungsi asas pengurusan adalah asas kepada kecekapan pengurusan organisasi. Dalam konteks pengurusan kualiti menyeluruh ini , bererti bagaimana kita dapat memuaskan hati pelanggan dalaman dan luaran serta " stakeholder kita .

Sejajar dengan perbincangan di atas , kajian ini ingin mermerhatikan dan mengkaji sejauh mana sokongan pengurusan atasan berperanan membantu pegawai dan pekerja bawahan melaksanakan tugas .

Sokongan pengurusan atasan merupakan salah satu elemen Pengurusan Kualiti Menyeluruh seperti yang dinyatakan di dalam Pekeliling Kemajuan

Pentadbiran Awam Bil. 1/1992 -PKPA (1992) Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia . Selain daripada itu piagam pelanggan yang diadakan di tiap-tiap jabatan merupakan kewajipan yang perlu dipatuhi bagi memastikan segala perkhidmatan menuju kepada kerja yang berkualiti dan kecacatan sifar

Sebagai salah satu keperluan penting dalam menentukan kejayaan amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh , maka kajian perlu dibuat untuk menelidiki sejauh mana wujudnya tahap elemen sokongan pengurusan atasan dalam pentadbiran sesebuah organisasi pendidikan khususnya sekolah-sekolah dan maktab perguruan. Kajian ini dirasakan perlu kerana pentingnya falsafah pengurusan kualiti menyeluruh dihayati dan diamalkan untuk meningkatkan kualiti sesebuah organisasi .

Kini Pengurusan Kualiti Menyeluruh telah mula mendapat perhatian daripada sektor perkhidmatan walau pada mulanya ia dilaksanakan disektor pembuatan sahaja . Dengan tujuan meningkatkan kualiti di dalam sektor pendidikan , Pengurusan Kualiti Menyeluruh dirasakan sesuai sebagai satu cara yang boleh membantu . Oleh yang demikian . Kementerian Pendidikan Malaysia telah menyatakan misinya iaitu untuk membentuk sistem pendidikan yang berkualiti yang bertaraf dunia yang dapat memenuhi kehendak individu da aspirasi negara (Dr.Wan Mohd Zaid 1993) .

Kajian ini juga dijalankan kerana kurangnya maklumat atau data didalam bidang ini yang dapat membantu Kementerian Pendidikan Malaysia . Hasil kajian ini nanti akan dapat membantu menilai sejauh manakah tahap sokongan pengurusan atasan dalam pengurusan organisasi pendidikan yang berkualiti di daerah Kuantan,Pahang , khususnya dan di seluruh negara amnya .

2.2. Pemasalahan yang hendak dikaji

Pemasalahan yang cuba dikaji oleh pengkaji adalah mengenai persoalan-persoalan yang timbul dari soalan-soalan kajian yang telah dinyatakan dalam bab 1 .

Kajian ini cuba mendapatkan maklumat-maklumat mengenai sejauhmanakah sokongan pengurusan atasan dalam amalan pengurusan kualiti menyeluruh mengikut perpepsi pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan . Dalam perkara ini menurut Leithwood dan Montgomery (1986) bahawa pemimpin yang berkesan ialah pemimpin yang mampu menyelesaikan masalah dan pemimpin yang dapat menetapkan pencapaian dan matlamat sesebuah oeganisasi .

Pemasalahan yang kedua yang hendak diperhatikan ialah adakah terdapat perbezaan berdasarkan sekolah / maktab dalam amalan pengurusan kualiti menyeluruh . Amalan ini bergantung kepada kebijaksanaan pengurusan atasan . Menurut Hard (1986) , beliau

menyatakan bahawa sebarang kerja yang hendak dilaksanakan perlulah mendapat bimbingan dan kerjasama daripada kakitangan yang lain .

Menurut Ross (1982) , pemimpin atau pengurus yang berkualiti , yang berkesan ialah pemimpin yang dapat menitik beratkan matlamat dan objektif dengan mengukuhkan keutamaan arahan yang terang dan memudahkan kerja serta menimbulkan struktur organisasi bagi melakukan kerja yang diperlukan untuk menyempurnakannya .

Pendapat Ross ini di sokong oleh , Azurani (1987) , yang menyatakan , kejayaan pemimpin atau kualiti pemimpin di ukur dari aspek kejayaan sesebuah organisasi . Selain dari itu organisasi kejayaan di ukur dari segi sejauh mana pengurusan atasan dapat membantu pegawai-pegawai bahawan melaksanakan kerja-kerja yang diarah

Dewasa ini kerap di persoalkan tentang kualiti pengurusan atasan yang tidak dapat menjalankan tugas dengan sempurna . Ada yang menyatakan apabila dilantik menjadi ketua atau pemimpin kerjanya amat senang hanya mengarah sahaja . Inilah di antara sikap dan sungutan dari berbagai pihak .

Menjadi ketua atau pemimpin amat senang tetapi menjadi pemimpin yang sejati amat sukar dicari . Menurut Rosenholtz (1985) , menyatakan pengurusan yang berkesan ialah pengurusan yang boleh dijadikan model dan bergiat aktif memperkenalkan norma-norma dan nilai bersama serta

melaksanakan tanggungjawab bersama dengan pekerja-pekerja bawahannya .

Dari kenyataan inilah maka kajian ini perlu dijalankan untuk meninjau apakah yang dikatakan pengurusan yang berkualiti dan apakah ciri-ciri yang perlu ada kepada seorang pengurus yang berkualiti .

2.3 Perkembangan Data

Dalam kajian ini data dikumpul dengan menggunakan soal-selidik yang di ubah suai dari model soal-selidik yang dijalankan oleh Mohd Nor Usop (1996). Ubah suai yang dilakukan ialah dalam item-item seperti perancangan dan penyediaan program pendidikan dan latihan dan item gaya pengurusan bersama . Pengubahsuaian ini dilakukan bagi memastikan soalan-soalan kajian dapat benar-benar menjawab dan mengkaji apa yang hendak dikaji .

Soal - selidik diedarkan kepada guru-guru di sekolah yang telah dikenal pasti . 4 buah sekolah dan sebuah maktab perguruan dipilih . Pemilihan 4buah sekolah dan sebuah maktab perguruan atas alasan kekangan masa dan memudahkan pihak pengkaji untuk pengedaran soal selidik dan mendapat kembali soalan soal-selidik .

Apabila data diperolehi dan disemak keesahan dan kebolehpercayaannya , menurut Sekaran (1992) , data ini akan dianalisa dengan

menggunakan SPSS-PC 6.0 .

Data dianalisis mengikut kehendak -kehendak soalan-soalan penyelidikan . Sebelum data dianalisis semakan kod soalan amat penting. Jika terdapat kod soalan yang memerlukan pembetulan, maka pembetulan harus dibuat bagi mengatasi masalah dapatan dari analisis data .

Setelah analisis data dilakukan , dapatan daripada analisis data ini dimasukkan kedalam jadual “ dummy ” . Ini bertujuan untuk memudahkan pengkaji mendapatkan jawapan kepada soalan-soalan kajian .

Seterusnya daripada dapatan penganalisaan data ini pengkaji menggunakannya untuk membuat rumusan kajian . Daripada data-data yang didapati ini juga pengkaji menggunakannya untuk menjawab adakah objektif kajian ini terjawab atau sebaliknya .

Daripada dapatan data ini juga akan mewujudkan berbagai cadangan yang boleh dibuat . Selain daripada itu , ia bertujuan untuk melihat kesignifikanan kajian permasalahan soalan - soalan yang dibangkitkan dalam kajian ini .