

**KUALITI PERKHIDMATAN GURU
DI SEKOLAH - SEKOLAH MENENGAH
DI DAERAH PULAU, PULAU PINANG.**

oleh

SALMAH KASSIM

Tesis yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi

Ijazah Sarjana Pendidikan

Universiti Sains Malaysia

2004

PENGHARGAAN

Dengan lafaz Bismillah, pertama sekali saya mengucapkan syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah rahmat dan kurniaNya, serta selawat ke atas Junjungan Nabi Muhammad S.A.W., saya dapat menyiapkan penyelidikan ini dan tesis yang diperlukan sebagai memenuhi keperluan Ijazah Sarjana Pendidikan.

Saya ingin mengambil kesempatan di sini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bahagian Pendidikan Guru dan Bahagian Biasiswa, Kementerian Pendidikan Malaysia, yang telah memberi peluang kepada saya untuk melanjutkan pelajaran pada peringkat sarjana pendidikan ini secara sepenuh masa.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga ini saya tujukan khas kepada Penyelia Utama saya yang bekerja keras, penuh dedikasi, bertimbang rasa dan menjadi idola saya di sepanjang penyelidikan ini dijalankan. Kerjasama, bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat yang diberi oleh beliau amat saya sanjungi dan begitu terharu dan kagum dengan kualiti peribadi beliau. Tanpa mengira masa dan waktu, beliau sentiasa mudah untuk saya hubungi dan berbincang secara aktif dan produktif. "Kualiti Perkhidmatan" beliau menjadi contoh terbaik buat saya di sepanjang penyelidikan ini. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga ini saya tujukan dengan setulus ikhlas kepada Profesor Madya Dr. Mustapa Kassim. Budi dan jasa beliau dalam merealisasikan Ijazah Sarjana Pendidikan ini buat saya akan saya kenang sepanjang hayat.

Penghargaan dan terima kasih ini juga saya tujukan kepada Dato' Prof. Ghazali Othman, Prof. Madya Dr. Mokhtar Ismail, Prof. Madya Dr. Halim Ahmad, Dr. Munirah Ghazali,

En. Nordin Abd Razak, Prof. Madya Dr. Molly N.N. Lee di atas segala bimbingan, nasihat, tunjuk ajar dan pandangan sehingga saya dapat menyiapkan penyelidikan ini.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang seterusnya saya tujukan kepada Institut Pengajian Siswazah, Dekan Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan Prof. Madya Dr. Aminah Ayob, Timbalan Dekan Dr. Abd. Rashid Mohamed, pensyarah-pensyarah Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, staf dan kakitangan Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, staf dan kakitangan Perpustakaan Utama dan Perpustakaan II Universiti Sains Malaysia kerana bantuan dan kerjasama yang diberikan kepada saya dari awal hingga akhir.

Tidak lupa juga penghargaan ini saya tujukan kepada sahabat saya Puan Hjh Ilani bt Hj Ashari dan saudara Mohd Ali bin Samsudin, yang sering membantu tanpa jemu, memberi dorongan dan sokongan yang amat berharga semasa penyelidikan ini dijalankan.

Akhir sekali, penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga buat pendorong utama saya iaitu suami yang dikasihi Muhammad Khir Ismail, permata hati saya Shafiqah Ilyana bt Muhammad Khir dan Muhammad Khasyfi bin Muhammad Khir, di atas segala pengorbanan dan dorongan yang diberikan kepada saya selama ini. Saya bersyukur ke hadrat Allah kerana dikurniakan keluarga yang begitu memahami. Kepada Allahyarham Ayahanda Kassim Hashim, Allahyarhamah Bonda Hjh. Bisab Salleh, terima kasih atas segalanya. Tidak lupa kepada kakak-kakak, abang-abang dan adik saya serta keluarga mertua saya yang sentiasa memberi dorongan untuk saya memajukan diri dalam dunia pendidikan ini. Semuga Allah sajalah yang membalas segala budi. Terima Kasih yang tidak terhingga buat semuanya. Wassalam.

JADUAL KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
PENGHARGAAN	i
JADUAL KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT (TERJEMAHAN)	xx
BAB SATU : PENGENALAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Masalah Kajian	9
1.3 Penyataan Masalah	17
1.4 Rasional	18
1.5 Tujuan Kajian	24
1.6 Objektif Kajian	25
1.6.1 Objektif Umum	25
1.6.2 Objektif Khusus	26
1.7 Persoalan Kajian	27
1.8 Kepentingan Kajian	29

1.9	Batasan Kajian	31
1.9.1	Pemilihan Sekolah-Sekolah Kajian	31
1.9.2	Dimensi Kualiti Perkhidmatan	32
1.9.3	Piagam Pelanggan Atau Piagam Sekolah	32
1.10	Definisi Operasional	33

BAB DUA : SOROTAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	44
2.2	Kualiti Dan Perkaitannya Dengan Dunia Pendidikan	48
2.3	Kajian Berkaitan Personaliti G Dan Kualiti Pengajaran Guru Di Malaysia	50
2.4	Piagam Pelanggan Dan Piagam Sekolah	53
2.4.1	Latar Belakang Piagam Pelanggan	54
2.4.2	Konsep Piagam Pelanggan	54
2.4.3	Rasional Dan Manfaat Piagam Pelanggan	55
2.4.4	Piagam Pelanggan Kementerian Pendidikan Malaysia	55
2.4.5	Piagam Sekolah-Sekolah Kajian	56
2.5	Kerangka Teori / Pendekatan Kajian	56
2.5.1	Kesimpulan Kerangka Teori / Pendekatan Kajian	68
2.6	Sorotan Literatur Berkaitan Personaliti Guru	70
2.7	Sorotan Literatur Berkaitan Kualiti Pengajaran Guru	76
2.8	Sorotan Literatur Berkaitan Penilaian Berdasarkan Jantina Pelajar	82
2.9	Sorotan Literatur Berkaitan Penilaian Berdasarkan Kumpulan Etnik Pelajar	84

2.10	Sorotan Literatur Berkaitan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian	85
2.11	Kesimpulan Sorotan Literatur	87
2.12	Hipotesis Kajian	88

BAB TIGA : METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1	Pengenalan	90
3.2	Kerangka Teori	90
3.3	Kajian Rintis	91
3.4	Reka Bentuk Kajian	92
3.5	Lokasi Kajian	95
3.6	Sampel Kajian	96
3.6.1	Persampelan Penyelidikan Sebenar	97
	a. Jenis Sekolah	97
	b. Jantina Pelajar	98
	c. Kumpulan Etnik Pelajar	99
	d. Aliran Pengajian Pelajar	100
3.7	Tempoh Masa Kajian	101
3.8	Instrumen Kajian	101
3.8.1	Kandungan Instrumen Kajian Sebenar	101
3.8.2	Kesahan Instrumen	106
3.8.3	Kebolehpercayaan Instrumen	106
3.9	Prosedur Kajian	107
3.10	Tatacara Analisis Data	108

BAB EMPAT : ANALISIS DAN KEPUTUSAN PENYELIDIKAN

4.1	Pengenalan	110
4.2	Analisis Dapatan Kajian	110
4.2.1	Analisis Data Sekolah Menengah Kawalan	110
	a. Aspek Personaliti Guru	110
	b. Aspek Pengajaran Guru	120
4.2.2	Analisis Data Sekolah Menengah Harian	134
	a. Aspek Personaliti Guru	134
	b. Aspek Pengajaran Guru	143
4.3	Hubungan Antara Personaliti Guru Dengan Kualiti Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	156
4.4	Hubungan Antara Personaliti Guru Dengan Kualiti Pengajaran Guru Di Sekolah Harian	158
4.5	Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	160
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	160
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Kumpulan Etnik Klien	161
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	163
4.6	Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Kualiti Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	166
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	166
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Kumpulan Etnik Klien	167
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	169

4.7	Analisis Data Sekolah Harian Tentang Personaliti Guru	171
	Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	172
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Kumpulan Etnik Klien	173
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	174
4.8	Analisis Data Sekolah Harian Tentang Kualiti Pengajaran Guru	176
	Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	177
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Kumpulan Etnik Klien	178
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	180
BAB LIMA : RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN DAPATAN		
5.1	Pengenalan	182
5.2	Rumusan Dapatan Kajian	183
	5.2.1 Rumusan Analisis Data Sekolah Kawalan	183
	a. Aspek Personaliti Guru	183
	b. Aspek Pengajaran Guru	183
	5.2.2 Rumusan Analisis Data Sekolah Harian	186
	a. Aspek Personaliti Guru	186
	b. Aspek Pengajaran Guru	186
	5.2.3 Rumusan Analisis Korelasi Sekolah Kawalan	189
	5.2.4 Rumusan Analisis Korelasi Sekolah Harian	189
	5.2.5 Rumusan Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	190

5.2.6	Rumusan Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	192
5.2.7	Rumusan Analisis Data Sekolah Harian Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	194
5.2.8	Rumusan Analisis Data Sekolah Harian Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	196
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	198
5.3.1	Aspek Personaliti Guru Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	198
5.3.2	Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	224
5.3.3	Hubungan Antara Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	238
5.3.4	Perbezaan Penilaian Personaliti Guru Berdasarkan Jantina Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	240
5.3.5	Perbezaan Penilaian Kualiti Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	242
5.3.6	Perbezaan Penilaian Personaliti Guru Berdasarkan Kumpulan Etnik Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	244
5.3.7	Perbezaan Penilaian Kualiti Pengajaran Guru Berdasarkan Kumpulan Etnik Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	246

5.3.8	Perbezaan Penilaian Personaliti Guru Berdasarkan Aliran Pengajian Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	247
5.3.9	Perbezaan Penilaian Kualiti Pengajaran Guru Berdasarkan Aliran Pengajian Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Harian	248
5.4	Kesimpulan Perbincangan Dapatan Kajian	249
5.5	Limitasi Penyelidikan	255
5.6	Cadangan Kajian Lanjutan	256
5.7	Penutup	257
BIBLIOGRAFI		259

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1 :	Persepsi Guru Yang Unggul Mengikut Tahap Pendidikan	51
Jadual 3.1 :	Rekod Ujian Kepercayaan Alpha Cronbach Kajian Rintis	92
Jadual 3.2 :	Kedudukan Sekolah-Sekolah Kajian	96
Jadual 3.3 :	Taburan Persampelan Mengikut Jenis Sekolah	97
Jadual 3.4 :	Taburan Persampelan Berdasarkan Jantina Pelajar	98
Jadual 3.5 :	Taburan Persampelan Berdasarkan Kumpulan Etnik Pelajar	99
Jadual 3.6 :	Taburan Persampelan Berdasarkan Aliran Pengajian Pelajar	100
Jadual 3.7 :	Gabungan Item-Item Soal Selidik Dalam Kajian Sebenar	103
Jadual 3.8 :	Kandungan Instrumen Kajian	105
Jadual 3.9 :	Skala Likert – Panduan Kepada Penilaian Pelajar	105
Jadual 3.10:	Kebolehpercayaan Instrumen (Kajian Sebenar)	107
Jadual 4.1 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Peramah)	110
Jadual 4.2 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Adil)	111
Jadual 4.3 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Sifat Kepimpinan)	111
Jadual 4.4 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Berjenaka)	112
Jadual 4.5 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Mendenda)	112
Jadual 4.6 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Tegas)	113
Jadual 4.7 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Marah)	113
Jadual 4.8 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Peragadiri)	114
Jadual 4.9 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Penyayang)	114
Jadual 4.10:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Tekun)	115
Jadual 4.11:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Bertimbangrasa)	115

Jadual 4.12:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Prihatin)	116
Jadual 4.13:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Cekap)	116
Jadual 4.14:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Bijaksana)	117
Jadual 4.15:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Berdedikasi)	117
Jadual 4.16:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Berkemahiran Baik)	118
Jadual 4.17:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Kepatuhan Kepada Peraturan)	118
Jadual 4.18:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Hormat)	119
Jadual 4.19:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Pengurusan Masa)	121
Jadual 4.20:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Pengurusan Tingkahlaku / Disiplin Pelajar)	122
Jadual 4.21:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Penyampaian Isi Pelajaran)	125
Jadual 4.22:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Pengawasan Pengajaran)	126
Jadual 4.23:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Penggalakan Pemikiran Kendiri / Intelektual)	127
Jadual 4.24:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Penggalakan Minat Pelajar)	128
Jadual 4.25:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Empati Dengan Keperluan Pelajar)	130
Jadual 4.26:	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Maklumbalik Pengajaran)	132

Jadual 4.27:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Peramah)	134
Jadual 4.28:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Adil)	135
Jadual 4.29:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Sifat Kepimpinan)	135
Jadual 4.30:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Berjenaka)	135
Jadual 4.31:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Mendenda)	136
Jadual 4.32:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Tegas)	136
Jadual 4.33:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Marah)	137
Jadual 4.34:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Peragadiri)	137
Jadual 4.35:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Penyayang)	137
Jadual 4.36:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Tekun)	138
Jadual 4.37:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Bertimbang rasa)	138
Jadual 4.38:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Prihatin)	139
Jadual 4.39:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Cekap)	139
Jadual 4.40:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Bijaksana)	139
Jadual 4.41:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Berdedikasi)	140
Jadual 4.42:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Kemahiran Baik)	140
Jadual 4.43:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Kepatuhan Kepada Peraturan)	141
Jadual 4.44:	Sekolah Harian : Aspek Personaliti (Hormat)	141
Jadual 4.45:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Pengurusan Masa)	143
Jadual 4.46:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Pengurusan Tingkah Laku / Disiplin Pelajar)	145
Jadual 4.47:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Penyampaian Isi Pelajaran)	148

Jadual 4.48:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Pengawasan Pengajaran)	149
Jadual 4.49:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Penggalakan Pemikiran Kendiri / Intelektual)	150
Jadual 4.50:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Penggalakan Minat Pelajar)	151
Jadual 4.51:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Empati Dengan Keperluan Pelajar)	152
Jadual 4.52:	Sekolah Harian : Aspek Pengajaran (Maklumbalik Pengajaran)	154
Jadual 4.53:	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	157
Jadual 4.54:	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Harian	158
Jadual 4.55:	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Jantina Klien)	161
Jadual 4.56:	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Kumpulan Etnik Klien)	162
Jadual 4.57:	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Aliran Pengajian Klien)	164
Jadual 4.58:	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Jantina Klien)	167
Jadual 4.59:	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Kumpulan Etnik Klien)	168

Jadual 4.60:	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Aliran Pengajian Klien)	170
Jadual 4.61:	Penilaian Sekolah Harian : Aspek Personaliti Guru (Jantina Klien)	172
Jadual 4.62:	Penilaian Sekolah Harian : Aspek Personaliti Guru (Kumpulan Etnik Klien)	173
Jadual 4.63:	Penilaian Sekolah Harian : Aspek Personaliti Guru (Aliran Pengajian Klien)	175
Jadual 4.64:	Penilaian Sekolah Harian : Aspek Pengajaran Guru (Jantina Klien)	177
Jadual 4.65:	Penilaian Sekolah Harian : Aspek Pengajaran Guru (Kumpulan Etnik Klien)	178
Jadual 4.66:	Penilaian Sekolah Harian : Aspek Pengajaran Guru (Aliran Pengajian Klien)	180
Jadual 5.1 :	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	189
Jadual 5.2 :	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Harian	190
Jadual 5.3 :	Rumusan Data Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	191
Jadual 5.4 :	Sekolah Kawalan : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Personaliti Guru)	192
Jadual 5.5 :	Rumusan Data Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	193

Jadual 5.6 :	Sekolah Kawalan : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Pengajaran Guru)	194
Jadual 5.7 :	Rumusan Data Sekolah Harian : Aspek Personaliti Guru (Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	195
Jadual 5.8 :	Sekolah Harian : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Personaliti Guru)	196
Jadual 5.9 :	Rumusan Data Sekolah Harian : Aspek Pengajaran Guru (Jantina, Kumpulan Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	197
Jadual 5.10:	Sekolah Harian : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Pengajaran Guru)	198
Jadual 5.11:	Keputusan Keseluruhan Tahap Kualiti Perkhidmatan Guru	250

SENARAI RAJAH

Rajah 3.1 :	Kerangka Teori : Keberkesanan Guru Dalam Pengajaran (Mohan & Hull, 1975)	90
Rajah 3.2 :	Perhubungan Antara Variabel Demografi Dengan Kualiti Perkhidmatan Guru Bagi Sekolah Menengah Kawalan Dan Sekolah Menengah Harian	94
Rajah 4.1 :	Graf Perkaitan Antara Pembolehubah Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	157
Rajah 4.2 :	Graf Perkaitan Antara Pembolehubah Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Harian	159

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A:	Borang Soal Selidik Kualiti Perkhidmatan Guru	269
Lampiran B:	Piagam Pelanggan Kementerian Pendidikan Malaysia	276
Lampiran C:	Piagam Sekolah Kawalan 1	277
Lampiran D:	Piagam Sekolah Kawalan 2	278
Lampiran E :	Piagam Sekolah Kawalan 3	279
Lampiran F :	Piagam Sekolah Kawalan 4	280
Lampiran G :	Piagam Sekolah Harian 1	281
Lampiran H :	Piagam Sekolah Harian 2	282
Lampiran I :	Piagam Sekolah Harian 3	283
Lampiran J :	Piagam Sekolah Harian 4	284
Lampiran K :	Piagam Sekolah Kawalan (Kajian Rinitis)	285
Lampiran L :	Piagam Sekolah Harian (Kajian Rintis)	287
Lampiran M :	Ujian Kebolehpercayaan Alpha (Kajian Rintis Pertama)	288
Lampiran N :	Ujian Kebolehpercayaan Alpha (Kajian Rintis Kedua)	290
Lampiran O:	Analisis Sekolah Kawalan (SPSS Versi Windows 11.0)	292
Lampiran P:	Analisis Sekolah Harian (SPSS Versi Windows 11.0)	300
Lampiran Q:	Rumusan Aspek Personaliti Guru Sekolah Kawalan	308
Lampiran R:	Rumusan Aspek Pengajaran Guru Sekolah Kawalan	310
Lampiran S:	Rumusan Aspek Personaliti Guru Sekolah Harian	314
Lampiran T:	Rumusan Aspek Pengajaran Guru Sekolah Harian	316
Lampiran U:	Kebenaran Menjalankan Kajian Di Sekolah-Sekolah Di Bawah Kementerian Pendidikan Malaysia	320
Lampiran V:	Permohonan Menggunakan Sampel Penyelidikan Sekolah-Sekolah Di Pulau Pinang	322

ABSTRAK

Tujuan kajian adalah untuk mengetahui kualiti perkhidmatan guru di 8 buah sekolah menengah di Daerah Pulau, Pulau Pinang. Dalam kajian ini, semangat Piagam Sekolah yang diterjemahkan dari Piagam Pelanggan, Kementerian Pendidikan Malaysia serta ciri-ciri guru berkualiti yang dikenal pasti oleh Mohan & Hull (1975) dijadikan asas kepada penilaian klien. Ciri-ciri guru berkualiti tersebut ialah aspek personaliti guru dan aspek pengajaran guru. Kajian ini adalah kajian korelasi yang menggunakan soal-selidik sebagai instrumen untuk mengumpul data. Jumlah responden yang terlibat ialah seramai 510 orang pelajar Tingkatan Lima yang dipilih secara rawak, mewakili 4 buah sekolah menengah kawalan dan 4 buah sekolah menengah harian. Statistik deskriptif seperti min, kekerapan dan sisihan piawai digunakan bagi menunjukkan ciri-ciri demografi pelajar. Manakala statistik inferensi yang digunakan ialah Korelasi Spearman's rho bagi mengenal pasti hubungan di antara pembolehubah. Ujian-t dan ujian analisis satu hala (ANOVA) digunakan untuk mengenal pasti perbezaan penilaian klien tentang kualiti perkhidmatan guru. Pembolehubah bersandar ialah aspek personaliti guru dan aspek pengajaran guru. Pembolehubah bebas pula merangkumi faktor demografi pelajar iaitu jenis sekolah, jantina, kumpulan etnik dan aliran pengajian. Pada keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan kualiti perkhidmatan guru di semua sekolah kajian adalah pada tahap yang memuaskan. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapatnya perhubungan yang signifikan di antara pembolehubah bersandar di sekolah-sekolah kajian. Di sekolah menengah kawalan, terdapat variasi dalam dapatan kajian berdasarkan kumpulan etnik klien tetapi tiada variasi berdasarkan jantina dan aliran pengajian klien. Walau bagaimanapun, di sekolah harian, terdapat variasi dalam dapatan kajian berdasarkan jantina dan kumpulan etnik klien tetapi tiada variasi berdasarkan

aliran pengajian klien. Penilaian yang dibuat berasaskan Piagam Sekolah, diharap dapat memberi maklumbalas kepada guru-guru agar usaha ke arah penambahbaikan dan peningkatan kualiti perkhidmatan guru dapat dilakukan. Penilaian ini adalah signifikan untuk memastikan kualiti perkhidmatan guru adalah yang terbaik agar usaha ke arah melahirkan pelajar yang cemerlang dari aspek jasmani, emosi, rohani dan intelek selaras dengan Falsafah Pendidikan Kebangsaan dapat direalisasikan.

**THE QUALITY OF SECONDARY SCHOOL TEACHERS' SERVICE
IN THE DISTRICT OF PULAU, PENANG.**

ABSTRACT

This study aims to find out the quality of services provided by teachers in eight secondary schools in the District of Pulau, Penang. In this study, the spirit of the School Charter as well as the characteristics of quality teachers identified by Mohan & Hull (1975) are used as a basis for the clients' assessment. The characteristics of quality teachers are teachers' personality and teaching behaviour. This is a correlational study which uses a questionnaire as an instrument to gather data. A total of 510 form five students were randomly chosen from four controlled and four day secondary schools. The dependent variables are the teachers' personality and the teaching behaviour while the independent variables are the students' demographic factors, namely types of schools, gender, ethnic background and class streaming. Descriptive statistics such as mean, frequency and standard deviation were used to illustrate the students' demographic factors. Inferential statistics, particularly Spearman's rho correlation was used to identify the relationship between the variables. Independent-Samples T-test and One-Way (ANOVA) were used to determine the differences in the quality of teachers' service. Overall, the clients in all schools claim that the quality of teachers' service is satisfactory. The findings show that there is a significant relationship between the dependent variables in both controlled and day secondary schools.

In controlled schools, the findings vary according to the clients' ethnic background but not according to gender and class streaming. On the other hand, in day secondary schools, the findings vary according to the clients' gender and ethnic background but not according to class streaming. It is hoped that the clients' assessment based on the School Charter could generate feedback to the teachers to enhance the quality of their services. This assessment is significant to ensure that the quality of teachers' service is always at its optimum to produce students who are successful in their physical, emotional, spiritual and intellectual development in line with the National Education Philosophy.

BAB SATU : PENGENALAN

1.1 PENGENALAN

Di era globalisasi yang serba moden dan canggih ini, peranan, tugas dan tanggungjawab guru kini semakin mencabar. Dalam menjayakan cita-cita pendidikan negara, guru-guru merupakan aset yang paling berharga kerana mereka adalah pihak yang paling hampir dan saban hari mendampingi kumpulan sasaran, iaitu para pelajar. Prestasi pelajar dikaitkan secara langsung dengan guru yang mengajarnya manakala prestasi guru pula dikaitkan dengan cara sesebuah sekolah itu ditadbir dan juga persekitarannya.

Demi mencapai matlamat Falsafah Pendidikan Kebangsaan (dahulu dikenali sebagai Falsafah Pendidikan Negara), guru haruslah memastikan bahawa klien dalam sistem pendidikan iaitu para pelajar mendapat perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik, serta menepati kehendak dan aspirasi pelajar. Namun usaha murni ke arah kesejahteraan pendidikan pelajar adakalanya terabai dan kurang diberi perhatian yang serius oleh golongan pendidik ini.

Di setiap sekolah, Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah diwujudkan. Piagam ini merupakan satu kontrak perjanjian organisasi, di mana guru sebagai pemberi perkhidmatan berjanji akan memberi perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik kepada klien yakni pelajar sekolah. Walaupun Piagam Pelanggan ini diterjemah kepada berbagai olahan, namun asasnya ialah satu jaminan oleh pihak sekolah yang diwakili oleh guru-guru berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan yang terbaik.

Sekolah berfungsi untuk menyampaikan ilmu dan pengetahuan kepada pelajar. Pengajaran dan pembelajaran di sekolah perlu dilaksanakan dengan terancang untuk memenuhi kehendak pelanggan utama sekolah iaitu pelajar (Azami Ibrahim, 1998 dalam Sharifah Md. Nor, 2000). Tugas dan tanggungjawab untuk menyampaikan ilmu ini dipikul oleh guru-guru. Kualiti atau bentuk perkhidmatan yang telah diberikan oleh para guru setakat ini kurang ada '*post mortem*' atau satu bentuk penilaian yang khusus dan berterusan yang dijalankan.

Tidak dinafikan pihak pentadbir sekolah memainkan peranan utama dalam memastikan segala usaha yang dilakukan dan dirancang adalah untuk memastikan sesebuah sekolah itu adalah sebuah sekolah yang berkesan. Namun masih ada amalan sekolah yang tidak menjurus kepada keberkesanan. Akibatnya, masih banyak perkara yang berkaitan dengan sekolah dianggap pincang (Sharifah Md. Nor, 2000).

Ramaiah (1995) telah menyatakan bahawa walaupun pencapaian akademik pelajar biasanya dipengaruhi oleh kualiti penyampaian pelajaran dan jenis sekolah yang pelajar hadiri, namun terdapat perbezaan pencapaian akademik antara sekolah dan antara pelajar dalam sekolah yang sama. Ini telah menimbulkan pelbagai persoalan mengenai keupayaan sekolah mendidik anak-anak. Menurut Ramaiah (1995) lagi, dalam dua dekad yang lalu, peningkatan kesedaran orang ramai mengenai akauntabiliti sekolah dan sistem pendidikan menimbulkan persoalan mengenai kualiti pendidikan, kecekapan sistem pendidikan dan keberkesanan sekolah.

Beberapa kajian telah menunjukkan bahawa keupayaan belajar banyak dipengaruhi oleh persekitaran pembelajaran yang meliputi beberapa komponen seperti corak pengajaran dan pembelajaran, penilaian pembelajaran, struktur matapelajaran, kurikulum dan keberkesanan pengajaran guru (Biggs, 1987,1989: Brown et. al., 1989; Perkins & Solomon, 1989). Salah satu perkara yang masih menjadi isu dalam pendidikan ialah keberkesanan guru itu sendiri. Keberkesanan guru sering dikaitkan dengan perkhidmatan yang berkualiti. Bagaimanakah keberkesanan seseorang guru atau perkhidmatan yang diberikan oleh guru dinilai?

Dari sudut pandangan Islam, guru memikul tanggungjawab yang berat dan tugas guru dianggap satu pekerjaan yang penting dan mulia. Imam Ghazali (1981) mengatakan guru adalah orang yang bertugas menyempurnakan, membersihkan, mensucikan dan membawa hati mendekati Allah SWT. Mengajar ilmu kepada orang lain itu merupakan ibadah dan pada masa yang sama tugas ini menjadi khalifah Allah Ta'ala. Menjadi khalifah ini adalah salah satu di antara perkara yang termulia. Ini membawa pengertian guru sebagai orang yang memandu manusia ke arah menjadi manusia yang sempurna.

✓ Guru yang berkesan selalunya digambarkan sebagai guru yang unggul, guru yang berkualiti dan guru cemerlang. Guru yang berkualiti adalah guru yang mempunyai ilmu, mempunyai sifat yang tertentu, boleh bekerjasama dengan guru lain dan boleh membuat refleksi sendiri (Azizah Lebai Nordin, 1999).

✓ Untuk menjadi seorang guru yang baik, berkesan dan berkualiti, seseorang guru itu perlu mempunyai personaliti yang baik. Personaliti guru yang dimaksudkan di sini mempunyai beberapa definisi dari sudut psikologi.

Personaliti guru mempunyai hubungkait dengan pembelajaran dan tindak balas pelajar. Oeser (1966) mengatakan personaliti individu guru itu dan peranan yang dimainkan akan menentukan sikap dan tindakbalasnya terhadap pelajar dan sebaliknya. Personaliti guru juga berhubung rapat dalam menentukan penerimaan seorang pelajar terhadap pengajaran guru dan suasana pembelajaran.

Pendapat ini disokong oleh Getzel dan Jackson (dalam Atan Long, 1982) yang menganggap personaliti guru sebagai angkubah yang signifikan dalam suasana bilik darjah. Personaliti yang merangkumi sifat kasih sayang, peramah, saling faham memahami dan bertimbang rasa boleh menimbulkan suasana dan bentuk perhubungan yang harmoni dengan pelajar. Jika suasana yang begini dapat diadakan, pembelajaran ~~berlaku~~ berlaku dengan lebih berkesan.

Kementerian Pendidikan Malaysia (1986) telah menyenaraikan ciri-ciri personaliti guru sekolah rendah yang berkualiti seperti peramah, adil, fleksibel, kepimpinan dan ciri-ciri guru sekolah menengah yang berkualiti ialah adil, kepimpinan, tegas, berorientasikan pencapaian dan peraturan (Shahril @ Charil Hj. Marzuki, 2001).

Personaliti guru dan aspek pengajaran guru mempunyai hubungkait yang penting untuk memastikan bukan sahaja apa yang diajar itu dikuasai tetapi pembentukan sahsiah pelajar juga adalah penting.

Peranan guru bukan sekadar mengajar. Guru-guru yang hanya sekadar mengajar di sekolah-sekolah, tidak layak dipanggil guru. Gelaran yang paling sesuai bagi mereka ialah pengajar sahaja. Guru yang bertanggungjawab mendidik anak didiknya menjadi

insan yang baik, disamping menyampaikan ilmu dan kemahiran kepada mereka. Melalui guru, berlakulah perkembangan imej, perkembangan kedewasaan dan mereka dianggap sebagai '*gate keeper of the field of learning*' (Kamaruddin Hj. Kachar, 1989).

Sehubungan dengan itu, adalah penting bagi guru-guru untuk mempunyai personaliti dan kemahiran dalam aspek pengajaran guru kerana dua aspek ini mempunyai perkaitan dalam menentukan perkhidmatan yang diberikan kepada klien di sekolah adalah perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik. Atan Long (1984) mengatakan bahawa sebenarnya bakat seseorang guru untuk menjadi guru itu memang ada bagi guru-guru yang benar-benar baik, tetapi kualiti yang ada pada guru-guru itu jarang ditemui. Kalaupun seseorang itu mempunyai kualiti ini, dia perlu mempunyai pengetahuan dan teknik-teknik pengajaran untuk menjadikannya seorang guru yang benar-benar berkesan dan berkualiti. Ini adalah kerana ilmu pengetahuan yang hendak disampaikan itu tidak terdapat pada masa seseorang itu dilahirkan.

Justeru, satu bentuk penilaian perlu diadakan dari semasa ke semasa untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh guru-guru ini mencapai tahap yang diharapkan. Maka, penilai yang paling baik untuk menentukan tahap perkhidmatan ini adalah orang yang menerima perkhidmatan ini iaitu para pelajar sendiri. Penilaian ini adalah penting dan perlu kerana buat masa ini tidak ada kriteria atau ujian tertentu yang digunakan untuk menilai kemahiran dan prestasi guru saban tahun.

Saban tahun, guru-guru dinilai melalui Sistem Saraan Baru (SSB) dan persoalan yang sering timbul ialah sejauh manakah penilaian menerusi sistem ini benar-benar mencerminkan mutu perkhidmatan guru di sekolah. Muhamad Ali Embi (2000) telah

menyatakan bahawa salah satu faktor yang menimbulkan perasaan tidak puas hati terhadap pelaksanaan Sistem Saraan Baru adalah berikutan masalah penilaian prestasi kakitangan awam. Masalah ini bukan sahaja timbul di dalam pelaksanaan SSB, malah sistem ganjaran berasaskan prestasi yang dilaksanakan di negara maju seperti Amerika Syarikat dan Britain juga menimbulkan masalah. Masalah ini masih belum dapat diselesaikan sehingga kini walaupun sudah banyak percubaan dibuat untuk mengatasinya. Antara masalah ketara dalam pelaksanaan sistem penilaian prestasi ini ialah ketidakmampuan pihak organisasi untuk mengukur dengan tepat prestasi sebenar pekerja. Tidak ada satu standard atau ukuran yang jelas dalam sistem ini. Dengan adanya kepincangan yang seperti inilah maka SSB telah dikaji semula agar satu penilaian yang lebih komprehensif, adil dan menepati hasrat semua dibentuk semula.

Maka, baru-baru ini satu skim yang diharapkan agar dapat memperbaiki skim SSB telah diperkenalkan iaitu Sistem Saraan Malaysia (Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia, 2002).

Sungguhpun pihak pentadbir sekolah diarahkan untuk mencerap guru-guru dua atau tiga kali setahun, pencerapan ini bukanlah kayu pengukur keberkesanan atau penentuan kualiti pengajaran dan pembelajaran mereka. Oleh yang demikian, ada guru yang menggunakan alat bantuan mengajar, '*over head projector*', alat audio-visual dan sebagainya hanya semasa pencerapan dibuat. Pada lain-lain waktu pengajaran dan pembelajaran, amalan tradisi '*talk and chalk*' masih lagi berterusan. Guru-guru seperti ini mengambil mudah tugas dan tanggungjawab mereka kerana tidak ada satu ukuran atau penentuan untuk mengukur kualiti perkhidmatan mereka samada di dalam mahupun di luar bilik darjah.

Corak pengajaran dan pembelajaran guru atau secara amnya perkhidmatan guru di sekolah bukanlah bertujuan untuk memuaskan pihak pentadbir sekolah, Jemaah Nazir, Pejabat Pendidikan Daerah, Jabatan Pendidikan Negeri atau Kementerian Pendidikan semata-mata, tetapi yang lebih perlu diutamakan dalam sistem persekolahan ialah para pelajar. Sebagai guru yang bertanggungjawab dan guru yang mementingkan mutu perkhidmatan, guru perlulah sentiasa peka, responsif kepada kehendak-kehendak dan keperluan-keperluan pelajar sebagai klien. Guru juga haruslah memastikan perkhidmatan yang mereka berikan adalah yang berkualiti dan terbaik serta menepati kehendak klien iaitu kepuasan para pelajar seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan Kementerian Pendidikan Malaysia.

Jika dilihat dari perspektif organisasi, adakah pihak pentadbir yang patut menjadi penilai sebenar atau pelajar sebagai klien perlu menjadi salah seorang penilai? Jika ditinjau dari sudut ini, pelajar sebagai klien yang menerima perkhidmatan guru secara langsung di sekolah mempunyai hak untuk menjadi penilai, walaupun bukan sebagai penilai mutlak. Penilaian yang dilakukan oleh pelajar perlu diambil kira dengan serius dan menjadi peratusan yang tinggi dalam menentukan penilaian keseluruhan seseorang guru itu.

Ramsden (1991) berpendapat bahawa pelajar adalah sumber maklumat kepada penilaian tentang keberkesanan pengajaran guru. Walaupun mereka mungkin tidak berupaya memberi ulasan atau komen tentang kandungan matapelajaran yang diajar atau ketepatan isi kandungan sesuatu matapelajaran itu, namun pelajar berkebolehan untuk membuat komen yang sah tentang keberkesanan pengajaran guru mengikut perspektif mereka sendiri.

Justeru itu, pelajar-pelajar perlu diberi prioriti dalam menentukan mutu perkhidmatan yang disediakan. Sungguhpun begitu, ini tidak bermakna penilaian pelajar adalah satu-satunya penilaian yang dibuat ke atas guru atau satu ukuran mutlak mengukur perkhidmatan guru mahupun indikasi mutlak guru tersebut adalah guru efektif yang memberikan perkhidmatan yang terbaik atau sebaliknya.

Berdasarkan persoalan-persoalan inilah, kajian ini ingin mengemukakan satu penyelidikan di mana satu alternatif digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan guru. Dalam penyelidikan ini, para pelajar diberi peluang dan ruang untuk menilai perkhidmatan yang diterima oleh mereka. Guru perlu memberi peluang kepada diri mereka untuk menerima teguran, komen dan pandangan yang dikemukakan oleh klien utama mereka di sekolah. Sesungguhnya, di dalam proses pengajaran dan pembelajaran, bukanlah pelajar sahaja yang perlu belajar sesuatu yang baru. Guru juga perlu sedar yang mereka perlu berganding bahu dengan pelajar untuk belajar mengenai corak perkhidmatan mereka. Jika ada aspek yang perlu diubah, guru sewajarnya belajar untuk berubah. Tanggungjawab sebagai seorang guru amatlah berat. Saban hari para guru berdepan dengan aspek kemanusiaan dan kebendaan, dan kedua-dua aspek ini sering mengalami perubahan.

Salah satu perubahan dalam perkhidmatan pendidikan ialah wujudnya kesedaran kualiti. Menurut Edward Sallis (1996), kesedaran kualiti telah menjalar ke bidang pendidikan dan institusi pendidikan diminta membangunkan pendekatan kualiti, dan pentingnya mendemonstrasi kepada umum bahawa sektor pendidikan juga mampu memberikan perkhidmatan berkualiti secara konsisten. Maka seharusnya klien diberi tumpuan yang utama apabila pendekatan kualiti ini dilaksanakan di sekolah.

Asas janji-janji kepada perkhidmatan berkualiti ini termaktub dalam Piagam Pelanggan dan semestinya kehendak klien dipenuhi selaras dengan isi kandungannya. Bagaimana mengetahui kehendak klien telah dipenuhi adalah dengan membenarkan penilaian ke atas perkhidmatan yang diterima oleh mereka dibuat oleh klien itu sendiri dan bukan pihak lain mahupun pihak yang menyediakan perkhidmatan itu sendiri.

Dapatan kajian ini dapat membantu para pendidik menyedari pentingnya memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan-keperluan klien dan sekaligus mempertingkatkan mutu perkhidmatan mereka di sekolah. Jika janji-janji dalam kontrak organisasi sekolah seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan dipenuhi, maka hasrat Falsafah Pendidikan Kebangsaan akan dapat di realisasikan.

1.2 LATAR BELAKANG MASALAH KAJIAN

Dalam era milenium yang serba mencabar ini, persoalan kualiti perkhidmatan guru di sekolah amatlah dititikberatkan. Dari semasa ke semasa, berbagai bengkel, seminar, forum dan kursus diadakan dengan tujuan agar kualiti perkhidmatan guru dapat dipertingkatkan.

Menurut Timbalan Pengarah Bahagian Sekolah, Abdullah bin Abdul Kadir dalam temubual eksklusif Hari Guru 2002 menyatakan bahawa tema “Guru Berkualiti Aspirasi Negara” adalah tepat malah sesuai dengan kehendak hari ini yang memerlukan guru berkualiti untuk melahirkan pelajar cemerlang dan bermoral tinggi. Guru merupakan aset penting negara dan negara memerlukan guru berkualiti untuk pembinaan

bangsa termasuk perpaduan dan integrasi, pembangunan dan perkhidmatan kepada masyarakat (Pejabat Utusan Malaysia, 15 Mei 2002).

Menurut Abdullah bin Abdul Kadir (2002) lagi, “Apabila sekolah sudah banyak yang berkualiti, maka tentunya ia memerlukan guru berkualiti untuk mengembangkan dan mencorakkan bakat anak-anak. Jika guru tidak berkualiti, maka matlamat dan Falsafah Pendidikan Kebangsaan tidak akan dicapai.”

Justeru, kualiti perkhidmatan guru di sekolah merupakan antara faktor terpenting dalam menentukan kejayaan pelajar, sekaligus menjayakan aspirasi sesebuah sekolah itu untuk menjadi sekolah yang berkualiti.

Kejayaan yang dimaksudkan di sini bukanlah bermaksud kejayaan dari segi pencapaian akademik pelajar semata-mata tetapi kejayaan yang menyeluruh iaitu melahirkan pelajar yang seimbang dan harmonis dari segi mental, fizikal, rohani dan jasmani (Falsafah Pendidikan Kebangsaan).

Masalah yang berkaitan dengan kualiti guru sudah menjadi isu yang universal. Beberapa cara yang dibatasi oleh faktor budaya, politik dan ekonomi sesebuah negara, telah dilaksanakan untuk membendung dan mengatasi masalah yang berkaitan. Misalnya kursus dalam perkhidmatan bagi guru telah diterima oleh sistem pendidikan Malaysia dan kebanyakan negara asing sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualiti guru. Di beberapa buah negara asing, pengawasan klinikal dan pengawasan rakan sebaya sudahpun dilaksanakan di kalangan guru. Terdapat juga sistem pendidikan yang cuba menerokai strategi perubahan arah dan pengurusan pencapaian rendah sebagai cara

untuk memelihara atau meningkatkan kualiti guru. Ada pihak yang terpaksa menggubal Akta Pendidikan dengan memasukkan peraturan yang dikehendaki serta menjelaskan tindakan yang boleh diambil jika guru melanggar peraturan tersebut (Jurnal Pendidikan, Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, 1992).

Pelajar, ibu bapa dan masyarakat meletakkan harapan yang tinggi kepada golongan guru. Pada mereka, guru memikul tanggungjawab yang berat untuk memastikan generasi akan datang adalah generasi yang akan memikul pelbagai tugas dan tanggungjawab bukan sahaja kepada diri dan keluarga tetapi juga kepada agama, bangsa dan negara. Tugas guru dianggap tugas yang mulia dan penting kerana guru yang ada pada hari ini akan menentukan corak generasi masa akan datang. Maka, untuk melaksanakan tugas ini, guru perlu mengekalkan imej yang baik dan mempunyai penuh rasa tanggungjawab terhadap ikhtisas perguruan agar mereka pula akan menjadi model dan teladan kepada anak didik mereka. Jika guru sendiri tidak mempunyai personaliti yang baik dan berkualiti, bagaimana pula golongan guru ini mampu menghasilkan produk (pelajar) yang terbaik dan berkualiti tinggi.

Guru merupakan antara orang yang terpenting dalam hidup seseorang pelajar. Dari hari pertama seseorang pelajar itu melangkah ke alam persekolahan, pelajar akan berhadapan dengan guru yang sudah tentunya terdiri daripada individu yang berbeza dan mempunyai kelayakan pendidikan dan corak pengajaran dan pembelajaran yang berbeza. Sikap dan sahsiah atau personaliti guru akan mempengaruhi perlakuan pelajar sedikit sebanyak, samada secara disedari mahupun tidak.

Justeru, adalah penting bagi seseorang guru untuk mempunyai personaliti yang baik dan bukan hanya guru yang tahu mengajar sesuatu matapelajaran sahaja. Jika seseorang guru itu mahir dalam bidang atau matapelajaran yang diajarnya tetapi mempunyai personaliti yang kurang baik seperti pemaarah, suka mendenda, mengeji atau menengking pelajar, mahu atau tidak, sikap sebegini akan meninggalkan kesan yang negatif kepada pelajar.

Walaupun masyarakat akur kepada hakikat bahawa guru juga perlu berhadapan dengan pelbagai kerenah pelajar seperti sikap malas, ponteng kelas, mengganggu rakan, gangsterisme dan masalah-masalah disiplin lain, namun sikap dan personaliti guru sering menjadi tumpuan dan perhatian masyarakat.

Tugas mengajar adalah satu tugas yang sungguh mencabar. Guru yang baik bukan sahaja mempunyai ijazah dan berpendidikan tinggi, guru juga perlu mempunyai kemahiran-kemahiran pengajaran dan pembelajaran seperti pelbagai teknik mengajar, penghayatan dan pengamalan psikologi untuk menarik minat pelajar, penggunaan alat bantu mengajar yang sesuai, kefahaman komputer dan teknologi maklumat serta pelbagai kemahiran lain. Kemahiran-kemahiran ini perlu disertai dengan personaliti atau kualiti peribadi guru yang baik seperti peramah, penyabar, penyayang, fleksibel, suka bergurau dan berkebolehan menarik minat pelajar untuk menumpukan perhatian pada pelajaran mereka. Ciri-ciri peribadi guru seperti ini disertai dengan kemahiran-kemahiran aspek pengajaran sudah tentunya akan dihargai oleh pelajar dan menjadikan seseorang guru itu lebih berkesan. efektif, berkualiti dalam tugas-tugas sehariannya di sekolah.

Azizah Lebai Nordin (1999) menyatakan bahawa guru yang berkesan selalunya digambarkan sebagai guru yang unggul, guru yang berkualiti dan guru cemerlang. Guru yang berkualiti adalah guru yang mempunyai ilmu, mempunyai sifat yang tertentu, boleh bekerjasama dengan guru lain dan boleh membuat refleksi sendiri. Hopkins dan Stern (1996) telah mengenal pasti beberapa ciri guru berkesan seperti berikut:

“ The key characteristics of high quality teachers highlighted by the study are: commitment, love of children, mastery of subject didactics and multiple models of teaching, the ability to collaborate with other teachers, and a capacity for reflection.”

(Hopkins & Stern, 1996:501)

Guru yang mempunyai ciri-ciri yang disebutkan oleh Hopkins dan Stern dapat memberi kesan yang terbaik terhadap pembelajaran murid.

Menurut Azizah Lebai Nordin (1999) lagi, untuk menjadi guru yang berkesan dan berkualiti guru perlu menguasai ilmu. Guru bukan sahaja perlu mahir dalam ilmu yang hendak diajarnya tetapi perlu mempelbagaikan kaedah dan strategi pengajarannya. Oleh sebab itu, guru perlu menguasai ilmu pedagogi kerana ia mendedahkan kepada guru bagaimana membuat perancangan berkesan yang merangkumi aspek persediaan mengajar, penyampaian pengajaran, strategi pengajaran, penilaian pengajaran dan hubungan guru dengan pelajar. Oleh kerana tugas guru adalah berhubungan dengan para pelajar, maka guru perlu menguasai ilmu psikologi perkembangan di samping psikologi pembelajaran.

Dalam lain perkataan, seseorang guru itu bukan sahaja perlu menguasai isi kandungan mata pelajaran tetapi perlu juga menguasai strategi, kaedah pengajaran dan mempunyai personaliti dan kualiti tertentu untuk menarik minat pelajar untuk menguasai mata pelajaran yang dipelajari. Azizah Lebai Nordin (1999) memberikan contoh di mana seorang guru menggunakan kaedah bercerita dalam pengajarannya tetapi cara berceritanya seperti orang membaca, tidak menggunakan intonasi suara yang betul dan mempunyai 'mood' yang kurang baik pada hari tersebut, maka kemungkinan besar pengajarannya dianggap tidak menarik langsung oleh para pelajarnya. Begitu juga dengan sikap guru yang pemaarah, suka membebel, sombong, cerewet, mengamalkan sikap pilih kasih, mengajar sambil lewa, kurang persediaan, tidak suka disoal dan sebagainya, akan mewujudkan iklim pembelajaran yang negatif. Guru yang hanya masuk mengajar di dalam kelas tanpa peka bahawa pelajar sedang memerhatikan tingkah laku dan personaliti mereka, tidak akan dapat mengajar dengan baik kerana pelajar kurang berminat untuk memberi tumpuan kepada guru yang mempunyai personaliti yang kurang baik.

Menurut Atan Long (1984), ada guru yang beranggapan bahawa sekiranya mereka telah mengajar, maka tugas mereka sudah selesai. Sikap guru-guru seperti ini tidaklah memenuhi tanggungjawab dan peranan ahli-ahli profesion perguruan. Sejak kebelakangan ini kita dapati akibat dari tekanan-tekanan dan harapan yang melewati tugas-tugas profesion perguruan, ada sesetengah guru yang melupakan atau mencuaikan tugas dan tanggungjawab yang asas sebagai pendidik, malahan mereka tidak dapat menjalankan tugas sebagai 'pengajar' dengan sempurna, dan perlakuan ini merosakkan imej profesion perguruan.

Oleh yang demikian, sebagai satu usaha untuk memastikan kualiti diutamakan dalam profesion perguruan, Piagam Pelanggan diwujudkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia dan diterjemah kepada Piagam Sekolah oleh pihak sekolah. Walaupun Piagam Pelanggan ini diterjemah kepada pelbagai tafsiran dan bentuk penulisan, namun kesemuanya menjurus kepada satu bentuk perjanjian yang sama iaitu satu jaminan kepada perkhidmatan yang berkualiti oleh pihak sekolah yang akan diimplimentasikan oleh guru-guru kepada klien utama mereka iaitu para pelajar. (Lihat Lampiran B – L).

Justifikasi kepada perlunya kajian ini dibuat ialah Piagam Pelanggan merupakan satu kontrak perjanjian organisasi secara bertulis di mana guru sebagai pemberi perkhidmatan berjanji untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Maka sewajarnya, pelajar sebagai klien mempunyai hak untuk menilai mutu perkhidmatan yang diterima oleh mereka.

Dalam kajian Ramsden (1992), beliau telah mendapati 7 kriteria yang dikenalpasti oleh pelajar sebagai kriteria dalam menilai mutu pengajaran guru iaitu keupayaan guru memberi penerangan yang mudah difahami, memberi maklumbalas yang baik, menggalakkan pemikiran sendiri, mempunyai perancangan yang baik, menggalakkan minat para pelajar, empati kepada keperluan pelajar dan menyatakan matlamat yang jelas.

Sementara itu, Marsh (1987) dalam kajiannya telah membuat kesimpulan bahawa pelajar dengan mudahnya dapat membezakan 'empty performer' dengan guru yang efektif. Dari kajian yang telah dijalankan ini, jelas bahawa pelajar mampu

membuat penilaian tentang kualiti perkhidmatan guru jika mereka diberi peluang dan ruang untuk berbuat demikian.

Penilaian ini adalah penting untuk memastikan bukan sahaja guru mesti memastikan kualiti perkhidmatan yang terbaik, malah imej sesebuah sekolah bergantung seluruhnya kepada penilaian ini secara langsung. Sesungguhnya, jika golongan guru sendiri tidak berkualiti dan tidak cemerlang, bagaimana pula mereka dapat mengeluarkan produk (pelajar) yang berkualiti di sekolah. Kesimpulannya, kajian ini akan menyentuh tentang bentuk penilaian alternatif oleh pelajar sebagai klien dalam sistem persekolahan dan impaknya ke atas kualiti perkhidmatan guru di sekolah.

Kajian ini ingin memberi peluang kepada pelajar menilai kualiti perkhidmatan guru yang diterima oleh pelajar dari perspektif pelajar sendiri. Sekolah adalah sebuah organisasi pembelajaran dan sewajarnya maklumbalas oleh pelajar sebagai klien dapat membantu mempertingkatkan kualiti perkhidmatan organisasi tersebut. Penilaian alternatif ini merupakan satu usaha yang ingin disumbangkan oleh penyelidik ke arah melahirkan satu institusi yang mementingkan kualiti selaras dengan isi kandungan Piagam Pelanggan dan memenuhi hasrat dan kehendak Falsafah Pendidikan Kebangsaan.

1.3 PERNYATAAN MASALAH

Persoalan kualiti perlulah diukur melalui kepuasan pelanggan. Dalam konteks sekolah, pelanggan utama di sekolah adalah pelajar. Dalam hal ini adalah dipercayai bahawa kualiti perkhidmatan guru mempengaruhi iklim pembelajaran pelajar dan pembentukan sahsiah pelajar. Maklumat kualiti perkhidmatan di sekolah boleh diukur melalui penilaian yang dibuat oleh pelajar terhadap perkhidmatan sebenar yang diterima oleh mereka. Jika wujudnya jurang prestasi yang rendah dalam perkhidmatan pendidikan, maka golongan guru perlulah mengambil inisiatif yang sewajarnya untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan guru di sekolah.

Justeru, empat persoalan asas yang membentuk kepada pernyataan masalah kajian ini adalah berkaitan dengan:

1. Keupayaan pelajar sebagai klien untuk menilai kualiti perkhidmatan guru dalam organisasi sekolah.
2. Pembolehubah yang dianggap penting dalam menentukan keberkesanan pengajaran guru iaitu aspek personaliti guru dan aspek pengajaran guru.
3. Mengenal pasti pembolehubah yang membezakan penilaian klien berdasarkan jantina, kumpulan etnik dan aliran pengajian klien di sekolah kawalan.
4. Mengenal pasti pembolehubah yang membezakan penilaian klien berdasarkan jantina, kumpulan etnik dan aliran pengajian klien di sekolah harian.

1.4 RASIONAL

Kualiti perkhidmatan guru agak jarang dibincangkan kerana para pendidik lebih banyak membincangkan aspek keberkesanan sekolah secara menyeluruh. Malah tajuk yang sering menjadi tumpuan di mana-mana seminar, forum dan diskusi pendidikan lebih bertumpu kepada prestasi pencapaian pelajar dan kurang tumpuan diberi kepada prestasi perkhidmatan guru.

Menurut Ball (1981: 38 –39), adalah menjadi kebiasaan jika di dalam seminar atau forum tertentu, luahan seperti “*Pelajar aliran lemah tidak berminat dengan kerja sekolah....sukar dikawal...kasar dan pemalas...kawalan diri yang rendah...tidak matang...terlalu kerap hilang dan lupa membawa buku...tidak boleh mengambil bahagian dalam perbincangan...standard rendah...kurang tumpuan...tingkah laku yang tidak baik...tidak pandai...*” sering disuarakan oleh guru-guru apabila pandangan mereka mengenai pelajar yang berada dalam aliran lemah atau kumpulan pelajar yang berisiko (dalam Sharifah Md. Noor, 2000). Jika guru yang terpaksa bekerja lebih keras dan perlu memainkan pelbagai peranan yang melangkaui peranan asasnya tidak diberi penilaian atau ganjaran yang setimpal, ini hanya akan melemahkan semangat guru dan memberi kesan negatif pada profesion perguruan.

Kajian menyeluruh harus dibuat, dari semasa ke semasa, tentang kualiti perkhidmatan guru kerana guru merupakan faktor utama yang menyumbang kepada prestasi pencapaian pelajar. Ternyata apa yang sering dinilai adalah pencapaian pelajar tetapi pencapaian guru atau kualiti perkhidmatan guru kurang diberi penekanan.

Apabila kualiti perkhidmatan guru dibincangkan, antara persoalan yang timbul ialah bagaimana kualiti didefinisikan, bagaimana kualiti dikenalpasti, bagaimana mengukur kualiti, apakah instrumen yang digunakan untuk menilai kualiti dan bagaimana mengenal pasti kekuatan dan kelemahan kualiti perkhidmatan guru. Sehubungan itu, kelemahan dan kepincangan kualiti perkhidmatan guru dapat diatasi.

Kajian-kajian lepas tentang ciri-ciri guru yang berkualiti memang pernah dijalankan oleh Kementerian Pendidikan (1986), Rohani Abd Hamid (1998), David Selvam (2000) dan lain-lain pengkaji untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan guru. Tetapi hasil kajian tidaklah menyeluruh dan faktor-faktor yang menjadi penyumbang kepada prestasi pencapaian guru agak kurang diberi tumpuan. Sedangkan, kualiti perkhidmatan guru merupakan aset yang terpenting yang menyumbang ke arah pencapaian pelajar.

Peningkatan kualiti perkhidmatan guru khususnya dalam aspek pengajaran dan pembelajaran bagi setiap matapelajaran dan peningkatan sahsiah pelajar, amat diperlukan oleh semua pihak yang mahukan kualiti pendidikan yang lebih baik. Justeru itu, personaliti para pendidik sendiri dan kualiti pengajaran guru amatlah penting untuk merealisasikan usaha ini.

Menurut Atan Long (1982), di dalam pembentukan sahsiah seseorang guru, ada tiga aspek penting yang terlibat iaitu sahsiah atau personaliti guru, latar belakang pengetahuan yang hendak diajar dan kaedah atau cara penyampaian pengajaran. Ini membawa maksud, jika salah satu dari aspek yang dinyatakan ini tidak lengkap, maka seseorang guru itu belum lagi boleh dipanggil guru dalam ertikata yang sebenarnya.

Kenyataan ini disokong dengan pernyataan oleh Welko Tomic (1994:5) iaitu sejak bertahun-tahun lamanya manusia telah percaya bahawa "... *that the teacher's personality is the most vital factors in successful teaching. If teachers were warm, sympathetic, enthusiastic and humorous, they were more likely to be successful than those teachers who did not possess these characteristics.*"

Sehubungan dengan itu, Wehlege (1988) juga mendapati bahawa guru yang berjaya mendorong pelajar berisiko supaya lebih terlibat dengan pembelajaran mereka sendiri, merasakan diri mereka penting dan diperlukan oleh sekolah mempunyai budaya tidak mudah berputus asa atau berkecil hati dengan tingkah laku pelajar. Guru-guru ini juga bekerja kuat, berasa bertanggungjawab menjayakan setiap pelajar dan memainkan pelbagai peranan (*extended roles*) untuk membantu pelajar.

Oleh yang demikian, jika sekolah mempunyai guru-guru yang mengamalkan budaya kerja seperti yang dinyatakan oleh Wehlege (1988) dan mengamalkan budaya kerja seperti yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan tidak dinilai dengan setimpalnya, maka pihak sekolah khususnya pelajar atau klien akan kehilangan pemberi perkhidmatan yang terbaik di sekolah. Maka, penilaian harus dibuat oleh klien kerana hasrat, kehendak dan keperluan mereka dipenuhi oleh guru-guru yang memberikan perkhidmatan yang baik ini. Sebaliknya, jika tiada penilaian yang setimpal dan adil dibuat ke atas perkhidmatan yang diberikan, guru-guru akan merasakan khidmat mereka tidak dihargai dan tahap kualiti perkhidmatan guru akan terus mendatar.

Justeru, Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah merupakan asas atau panduan yang terbaik oleh klien semasa membuat penilaian kerana Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah adalah janji kepada perkhidmatan yang berkualiti. Dalam kajian ini,

Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah dilihat secara menyeluruh iaitu satu kontrak bertulis pemberi perkhidmatan sebagai jaminan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik.

Prakajian yang telah dijalankan oleh Salmah Kassim (2002) di empat buah sekolah menengah di Pulau Pinang mendapati bahawa Piagam Sekolah boleh menjadi satu bentuk penilaian yang menjurus kepada kehendak dan keperluan klien di dalam organisasi sekolah. Penyelidik telah mendapati seramai 91.4% atau 275 daripada 301 orang pelajar bersetuju jika pelajar diberi kuasa untuk menilai kualiti perkhidmatan guru mereka di sekolah.

Melalui kajian yang sama (Salmah Kassim, 2002), seramai 252 daripada 301 orang pelajar atau 83.7% bersedia untuk menilai kualiti perkhidmatan guru jika diberi peluang. Melalui soal selidik tersebut, penyelidik mendapati 56.5% atau 170 orang pelajar telah menyatakan bahawa mereka tidak menerima perkhidmatan yang sepatutnya seperti yang dinyatakan dalam Piagam Sekolah. Hanya 33.9% atau 102 orang yang menyatakan mereka berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan guru di sekolah berbanding seramai 187 orang atau 62.1% yang tidak berpuas hati. Sementara 4% atau 12 orang tidak memberikan sebarang respon mengenai perkara ini.

Berdasarkan dapatan kajian awal ini, klien atau pelajar 'berhak' diberi peluang untuk menilai kualiti perkhidmatan guru adalah sejajar dengan konsep Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah. Para pendidik perlu bersedia untuk menerima komen positif atau negatif, bersedia untuk melakukan perubahan, melalui penilaian yang dibuat oleh klien mereka iaitu para pelajar yang sering berdamping dengan mereka saban hari.

Kajian ini dapat membantu para guru yang masih di 'takuk lama' agar melakukan perubahan. Dalam arus perubahan yang serba canggih ini, adakalanya guru-guru harus menerima kenyataan bahawa ada sebilangan pelajar yang kritis dan analitis semasa menilai kualiti perkhidmatan guru. Menurut Arcaro (1995), sebagai sebuah organisasi, pandangan atau penilaian klien adalah penting untuk memastikan mutu perkhidmatan yang disediakan adalah yang terbaik dan memenuhi hasrat, kehendak dan keperluan pelanggan.

Justeru itu, dapatan kajian ini diharap dapat membantu para guru membaiki kelemahan diri dan terus mencari kekuatan agar kualiti perkhidmatan guru yang baik terus diamalkan malah terus disanjung walaupun berbagai peralatan canggih yang ada yang dapat membantu menyumbang ke arah pencapaian pelajar yang cemerlang.

Di dalam setiap servis perkhidmatan awam atau swasta, klien hendaklah diutamakan. Begitu juga dalam sistem pendidikan negara, pelajar adalah klien utama. Maka pandangan dan kritikan klien perlu diambil kira secara serius agar perkhidmatan yang diberi oleh guru mencapai tahap yang membanggakan dan memenuhi tahap kualiti sejajar dengan Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah.

Di dalam kajian ini, penyelidik memilih dua jenis sekolah menengah iaitu sekolah menengah kawalan dan sekolah menengah harian. Kriteria kepada pemilihan dua jenis sekolah ini dibuat adalah untuk memperjelaskan tahap kualiti perkhidmatan guru di kedua jenis sekolah menengah tersebut. Kajian ini bertujuan untuk melihat apakah tahap kualiti perkhidmatan guru yang diamalkan di sekolah menengah kawalan

dan sekolah menengah harian, tanpa membuat sebarang perbandingan tahap kualiti perkhidmatan guru di kedua-dua jenis sekolah tersebut.

Sekolah menengah kawalan adalah sekolah menengah yang mempunyai pelajar-pelajar yang mencapai tahap pencapaian akademik yang cemerlang dalam Peperiksaan UPSR dan PMR dan menepati standard tertentu yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia. Manakala sekolah menengah harian adalah sekolah menengah yang secara keseluruhannya mempunyai tahap pencapaian akademik pada tahap biasa (Jabatan Pendidikan Negeri Pulau Pinang, 2001).

Dapatan kajian ini dapat memberi input tambahan dan membantu para guru khususnya dan pihak sekolah amnya melakukan perubahan kerana organisasi sekolah adalah satu bentuk organisasi pembelajaran (*learning organisation*) yang sering mengalami perubahan. Maka sewajarnya, wakil-wakil dalam organisasi sekolah ini mendapat maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan mereka dan langkah-langkah yang proaktif perlu diambil agar pelajar sebagai klien menerima perkhidmatan seperti yang dijanjikan. Jika klien berasa puas hati, maka secara tidak langsung pencapaian mereka dalam akademik, penglibatan dalam ko-kurikulum dan peningkatan sahsiah akan meningkat. Justeru itu, hasrat Kementerian Pendidikan untuk melahirkan generasi berilmu dan berakhlak mulia seperti yang termaktub dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan dapat direalisasikan.

1.5 TUJUAN KAJIAN

Adalah menjadi satu tanggungjawab yang utama kepada para pendidik untuk memastikan perkhidmatan yang diberi adalah pendidikan yang berkualiti. Personaliti guru dan kualiti pengajaran dan pembelajaran merupakan antara beberapa faktor penting dalam perkhidmatan yang berkualiti.

Kajian ini bertujuan untuk memberi peluang kepada pelajar sebagai klien bagi menilai tahap kualiti perkhidmatan guru, dari dua aspek iaitu aspek personaliti guru dan aspek pengajaran guru di sekolah-sekolah kajian iaitu di sekolah menengah kawalan dan sekolah menengah harian. Kedua-dua jenis sekolah ini dipilih untuk melihat apakah tahap kualiti perkhidmatan guru di kedua-dua jenis sekolah tersebut dan apakah pelajar-pelajar berpuashati dengan kualiti perkhidmatan guru yang mereka terima. Lanjutan dari ini, apakah tindakan susulan yang boleh diambil dalam kajian-kajian berikutnya untuk memperbaiki kelemahan serta mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan guru yang sedia ada.

Penilaian dibuat oleh klien di kedua-dua jenis sekolah menengah yang dipilih adalah untuk menentukan apakah jaminan yang dibuat oleh pemberi perkhidmatan adalah sama atau tidak, dengan apa yang sebenarnya diterima oleh klien (pelajar). Dalam lain perkataan, apakah perjanjian bertulis yang dibuat menerusi Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah dipraktikkan. Jika sebenarnya guru-guru telah memberikan perkhidmatan seperti yang dijanjikan, maka melalui penilaian ini, pelajar sebagai klien dapat menentukan tahap kualiti perkhidmatan guru yang mereka terima di sekolah. Penilaian ini juga penting untuk mengetahui samada konsep perkongsian (*sharing*) diamalkan dalam organisasi pembelajaran (*learning organisation*) dan menjadi