

HADIAH

**KUALITI PERKHIDMATAN GURU
DI SEKOLAH MENENGAH KAWALAN DAN
SEKOLAH MENENGAH BIASA
DI DAERAH PULAU, PULAU PINANG.**

oleh

SALMAH KASSIM

Tesis yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi

Ijazah Sarjana Pendidikan

Universiti Sains Malaysia

2003

PENGHARGAAN

Dengan lafaz Bismillah, pertama sekali saya mengucap 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 Prof. Dato' Ghazali Othman, Prof. Madya Dr. Mokhtar Ismail, Prof. Madya Dr. Halim Ahmad, Dr. Munirah Ghazali,

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 Prof. Dato' 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 Hj 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 Hj. 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	16
1.4 Rasional	17
1.5 Tujuan Kajian	24
1.6 Objektif Kajian	26
1.6.1 Objektif Umum	26
1.6.2 Objektif Khusus	27
1.7 Persoalan Kajian	28
1.8 Hipotesis Kajian	31
1.9 Kepentingan Kajian	32

1.10	Batasan Kajian	33
1.10.1	Pemilihan Sekolah-Sekolah Kajian	33
1.10.2	Sampel Kajian	34
1.10.3	Dimensi Kualiti Perkhidmatan	35
1.10.4	Piagam Pelanggan Atau Piagam Sekolah	35
1.10.5	Tempoh Masa Kajian	36
1.10.6	Pengendalian Kajian	36
1.11	Definisi Operasional	37

BAB DUA : SOROTAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	49
2.2	Sekolah Sebagai Sebuah Organisasi	53
2.3	Sejarah Kualiti dan Amalannya Di Sektor Swasta	56
2.4	Kualiti Dan Perkaitannya Dengan Dunia Pendidikan	60
2.5	Kajian Berkaitan Hak Pelajar Sebagai Penilai Kualiti Perkhidmatan Guru Di Sekolah Luar Negara	62
2.6	Kajian Berkaitan Personaliti Guru Dan Kualiti Pengajaran Guru Di Malaysia	67
2.7	Piagam Pelanggan Dan Piagam Sekolah	73
2.7.1	Latar Belakang Piagam Pelanggan	73
2.7.2	Konsep Piagam Pelanggan	74
2.7.3	Rasional Dan Manfaat Piagam Pelanggan	74
2.7.4	Piagam Pelanggan Kementerian Pendidikan Malaysia	75
2.7.5	Piagam Sekolah-Sekolah Kajian	75

2.8	Kerangka Teori / Pendekatan Kajian	76
2.8.1	Kesimpulan Kerangka Teori / Pendekatan Kajian	87
2.9	Sorotan Literatur Berkaitan Personaliti Guru	89
2.10	Sorotan Literatur Berkaitan Pengajaran Guru	95
2.11	Sorotan Literatur Berkaitan Penilaian Pelajar Berdasarkan Jantina (Pelajar)	101
2.12	Sorotan Literatur Berkaitan Penilaian Pelajar Berdasarkan Etnik (Pelajar)	103
2.13	Sorotan Literatur Berkaitan Penilaian Pelajar Berdasarkan Aliran Pengajian	104
2.14	Kesimpulan	105

BAB TIGA : METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1	Pengenalan	108
3.2	Kerangka Teori	108
3.3	Kajian Rintis	109
3.4	Reka Bentuk Kajian	110
3.5	Lokasi Kajian	113
3.6	Sampel Kajian	114
3.6.1	Persampelan Penyelidikan Sebenar	115
	a. Jenis Sekolah	115
	b. Jantina Pelajar	115
	c. Etnik Pelajar	116
	d. Aliran Pengajian Pelajar	117

3.7	Instrumen Kajian	118
3.7.1	Kandungan Instrumen Kajian Sebenar	118
3.7.2	Kesahan Instrumen	123
3.7.3	Kebolehpercayaan Instrumen	124
3.8	Prosedur Kajian	125
3.9	Tatacara Analisis Data	126

BAB EMPAT : ANALISIS DAN KEPUTUSAN PENYELIDIKAN

4.1	Pengenalan	128
4.2	Analisis Dapatan Kajian	128
4.2.1	Analisis Data Sekolah Menengah Kawalan	128
	a. Aspek Personaliti Guru	128
	b. Aspek Pengajaran Guru	138
4.2.2	Analisis Data Sekolah Menengah Biasa	155
	a. Aspek Personaliti Guru	155
	b. Aspek Pengajaran Guru	166
4.3	Hubungan Antara Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	183
4.4	Hubungan Antara Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Biasa	185
4.5	Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	187
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	188
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Etnik Klien	189
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	191

4.6	Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	194
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	194
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Etnik Klien	195
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	197
4.7	Analisis Data Sekolah Biasa Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	199
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	200
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Etnik Klien	201
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	203
4.8	Analisis Data Sekolah Biasa Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	205
	a. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Jantina Klien	205
	b. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Etnik Klien	206
	c. Perbezaan Penilaian Berdasarkan Aliran Pengajian Klien	208

BAB LIMA : RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN DAPATAN

5.1	Pengenalan	210
5.2	Rumusan Dapatan Kajian	211
	5.2.1 Rumusan Analisis Data Sekolah Kawalan	211
	a. Aspek Personaliti Guru	211
	b. Aspek Pengajaran Guru	211
	5.2.2 Rumusan Analisis Data Sekolah Biasa	214
	a. Aspek Personaliti Guru	214
	b. Aspek Pengajaran Guru	214

5.2.3	Rumusan Analisis Korelasi Sekolah Kawalan	217
5.2.4	Rumusan Analisis Korelasi Sekolah Biasa	218
5.2.5	Rumusan Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	218
5.2.6	Rumusan Analisis Data Sekolah Kawalan Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	220
5.2.7	Rumusan Analisis Data Sekolah Biasa Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	222
5.2.8	Rumusan Analisis Data Sekolah Biasa Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien	224
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	226
5.3.1	Perbincangan Dapatan Kajian Tentang Personaliti Guru Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	226
5.3.2	Perbincangan Dapatan Kajian Tentang Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	252
5.3.3	Hubungan Antara Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	266
5.3.4	Perbezaan Penilaian Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Jantina Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	268
5.3.5	Perbezaan Penilaian Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Jantina Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	270
5.3.6	Perbezaan Penilaian Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Etnik Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	272
5.3.7	Perbezaan Penilaian Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Etnik Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	274

5.3.8	Perbezaan Penilaian Tentang Personaliti Guru Berdasarkan Aliran Pengajian Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	275
5.3.9	Perbezaan Penilaian Tentang Pengajaran Guru Berdasarkan Aliran Pengajian Klien Di Sekolah Kawalan Dan Sekolah Biasa	276
5.4	Kesimpulan Perbincangan Dapatan Kajian	277
5.5	Kelemahan Penyelidikan	282
5.6	Cadangan Kajian Lanjutan	283
5.7	Penutup	284
	BIBLIOGRAFI	286

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1	:	Persepsi Guru Yang Unggul Mengikut Tahap Pendidikan	68
Jadual 2.2	:	Min Persepsi Pelajar Mengenai Personaliti Guru Berkualiti	70
Jadual 2.3	:	Min Persepsi Pelajar Mengenai Ciri-Ciri Guru Yang Berkualiti	71
Jadual 3.1	:	Rekod Ujian Kepercayaan Alpha Cronbach Kajian Rintis	110
Jadual 3.2	:	Kedudukan Sekolah-Sekolah Kajian	114
Jadual 3.3	:	Taburan Persampelan Mengikut Jenis Sekolah	115
Jadual 3.4	:	Taburan Persampelan Mengikut Jantina Pelajar	116
Jadual 3.5	:	Taburan Persampelan Mengikut Etnik Pelajar	117
Jadual 3.6	:	Taburan Persampelan Mengikut Aliran Pengajian Pelajar	118
Jadual 3.7	:	Gabungan Item-Item Soal Selidik Dalam Kajian Sebenar	120
Jadual 3.8	:	Kandungan Instrumen Kajian	122
Jadual 3.9	:	Skala Likert – Panduan Kepada Penilaian Pelajar	123
Jadual 3.10	:	Kebolehpercayaan Instrumen (Kajian Sebenar)	125
Jadual 4.1	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Peramah)	129
Jadual 4.2	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Adil)	129
Jadual 4.3	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Sifat Kepimpinan)	129
Jadual 4.4	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Berjenaka)	130
Jadual 4.5	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Mendenda)	130
Jadual 4.6	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Tegas)	131
Jadual 4.7	:	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Marah)	131

Jadual 4.8 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Peragadiri)	132
Jadual 4.9 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Penyayang)	132
Jadual 4.10 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Tekun)	133
Jadual 4.11 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Bertimbangrasa)	133
Jadual 4.12 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Prihatin)	134
Jadual 4.13 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Cekap)	134
Jadual 4.14 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Bijaksana)	135
Jadual 4.15 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Berdedikasi)	135
Jadual 4.16 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Berkemahiran Baik)	136
Jadual 4.17 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Kepatuhan Kepada Peraturan)	136
Jadual 4.18 :	Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti (Hormat)	137
Jadual 4.19 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Pengurusan Masa)	139
Jadual 4.20 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Pengurusan Tingkahlaku / Disiplin Pelajar)	141
Jadual 4.21 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Penyampaian Isi Pelajaran)	144
Jadual 4.22 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Pengawasan Pengajaran)	146
Jadual 4.23 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Penggalakan Pemikiran Kendiri / Intelektual)	147
Jadual 4.24 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Penggalakan Minat Pelajar)	148
Jadual 4.25 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran	150

	(Empati Dengan Keperluan Pelajar)	
Jadual 4.26 :	Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran (Maklumbalik Pengajaran)	153
Jadual 4.27 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Peramah)	156
Jadual 4.28 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Adil)	156
Jadual 4.29 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Sifat Kepimpinan)	157
Jadual 4.30 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Berjenaka)	157
Jadual 4.31 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Mendenda)	158
Jadual 4.32 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Tegas)	158
Jadual 4.33 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Marah)	159
Jadual 4.34 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Peragadiri)	159
Jadual 4.35 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Penyayang)	160
Jadual 4.36 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Tekun)	161
Jadual 4.37 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Bertimbang rasa)	161
Jadual 4.38 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Prihatin)	161
Jadual 4.39 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Cekap)	162
Jadual 4.40 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Bijaksana)	162
Jadual 4.41 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Bersedikasi)	163
Jadual 4.42 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Kemahiran Baik)	163
Jadual 4.43 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Kepatuhan Kepada Peraturan)	164
Jadual 4.44 :	Sekolah Biasa : Aspek Personaliti (Hormat)	164
Jadual 4.45 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Pengurusan Masa)	167
Jadual 4.46 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Pengurusan Tingkah Laku / Disiplin Pelajar)	168

Jadual 4.47 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Penyampaian Isi Pelajaran)	172
Jadual 4.48 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Pengawasan Pengajaran)	174
Jadual 4.49 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Penggalakan Pemikiran Kendiri / Intelektual)	175
Jadual 4.50 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Penggalakan Minat Pelajar)	176
Jadual 4.51 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Empati Dengan Keperluan Pelajar)	178
Jadual 4.52 :	Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran (Maklumbalik Pengajaran)	180
Jadual 4.53 :	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	184
Jadual 4.54 :	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Biasa	186
Jadual 4.55 :	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Jantina Klien)	188
Jadual 4.56 :	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Etnik Klien)	189
Jadual 4.57 :	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Aliran Pengajian Klien)	192
Jadual 4.58 :	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Jantina Klien)	196
Jadual 4.59 :	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru	196

	(Etnik Klien)	
Jadual 4.60 :	Penilaian Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Aliran Pengajian Klien)	198
Jadual 4.61 :	Penilaian Sekolah Biasa : Aspek Personaliti Guru (Jantina Klien)	200
Jadual 4.62:	Penilaian Sekolah Biasa : Aspek Personaliti Guru (Etnik Klien)	201
Jadual 4.63 :	Penilaian Sekolah Biasa : Aspek Personaliti Guru (Aliran Pengajian Klien)	203
Jadual 4.64 :	Penilaian Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran Guru (Jantina Klien)	206
Jadual 4.65 :	Penilaian Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran Guru (Etnik Klien)	207
Jadual 4.66 :	Penilaian Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran Guru (Aliran Pengajian Klien)	208
Jadual 5.1 :	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	217
Jadual 5.2 :	Pekali Korelasi Bagi Aspek Personaliti Guru Dan Aspek Pengajaran Guru Di Sekolah Biasa	218
Jadual 5.3 :	Rumusan Data Sekolah Kawalan : Aspek Personaliti Guru (Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	219
Jadual 5.4 :	Sekolah Kawalan : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Personaliti Guru)	220
Jadual 5.5 :	Rumusan Data Sekolah Kawalan : Aspek Pengajaran Guru (Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	222

Jadual 5.6 :	Sekolah Kawalan : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Pengajaran Guru)	222
Jadual 5.7 :	Rumusan Data Sekolah Biasa : Aspek Personaliti Guru (Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	223
Jadual 5.8 :	Sekolah Biasa : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Personaliti Guru)	224
Jadual 5.9 :	Rumusan Data Sekolah Biasa : Aspek Pengajaran Guru (Jantina, Etnik Dan Aliran Pengajian Klien)	225
Jadual 5.10 :	Sekolah Biasa : Ujian Post-Hoc ANOVA (Aspek Pengajaran Guru)	226
Jadual 5.11 :	Keputusan Keseluruhan Tahap Kualiti Perkhidmatan Guru	278

SENARAI RAJAH

Rajah 3.1 :	Kerangka Teori : Keberkesanan Guru Dalam Pengajaran (Mohan & Hull, 1975)	109
Rajah 3.2 :	Kerangka Kajian	112
Rajah 4.1 :	Graf Perkaitan Antara Pembolehubah Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Kawalan	184
Rajah 4.2 :	Graf Perkaitan Antara Pembolehubah Personaliti Guru Dengan Pengajaran Guru Di Sekolah Biasa	186

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A:	Borang Soal Selidik Kualiti Perkhidmatan Guru	296
Lampiran B:	Piagam Pelanggan Kementerian Pendidikan Malaysia	303
Lampiran C:	Piagam Sekolah Kawalan 1	304
Lampiran D:	Piagam Sekolah Kawalan 2	305
Lampiran E:	Piagam Sekolah Kawalan 3	306
Lampiran F:	Piagam Sekolah Kawalan 4	307
Lampiran G:	Piagam Sekolah Biasa 1	308
Lampiran H:	Piagam Sekolah Biasa 2	309
Lampiran I:	Piagam Sekolah Biasa 3	310
Lampiran J:	Piagam Sekolah Biasa 4	311
Lampiran K:	Piagam Sekolah Kawalan (Kajian Rinitis)	312
Lampiran L:	Piagam Sekolah Biasa (Kajian Rintis)	314
Lampiran M:	Ujian Kebolehpercayaan Alpha (Kajian Rintis Pertama)	315
Lampiran N:	Ujian Kebolehpercayaan Alpha (Kajian Rintis Kedua)	317
Lampiran O:	Analisis Sekolah Kawalan (SPSS Versi Windows 11.0)	319
Lampiran P:	Analisis Sekolah Biasa (SPSS Versi Windows 11.0)	327
Lampiran Q:	Rumusan Aspek Personaliti Guru Sekolah Kawalan	335
Lampiran R:	Rumusan Aspek Pengajaran Guru Sekolah Kawalan	327
Lampiran S:	Rumusan Aspek Personaliti Guru Sekolah Biasa	340
Lampiran T:	Rumusan Aspek Pengajaran Guru Sekolah Biasa	342
Lampiran U:	Kebenaran Menjalankan Kajian Di Sekolah-Sekolah Di Bawah Kementerian Pendidikan Malaysia	346
Lampiran V:	Permohonan Menggunakan Sampel Penyelidikan Sekolah-Sekolah Di Pulau Pinang	348

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 dan 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 biasa. 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, etnik dan aliran pengajian. Pada keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan kualiti perkhidmatan guru di semua sekolah kajian adalah memuaskan. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapatnya perhubungan yang signifikan di antara pembolehubah bersandar di sekolah menengah kawalan dan sekolah menengah biasa. Di sekolah menengah kawalan, terdapat variasi dalam dapatan kajian berdasarkan etnik klien tetapi tiada variasi berdasarkan jantina dan aliran pengajian klien. Walau bagaimanapun, di sekolah biasa, terdapat variasi dalam dapatan kajian berdasarkan jantina dan 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 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 TEACHERS' SERVICE IN CONTROLLED
AND DAILY SCHOOLS, IN THE ISLAND DISTRICT OF PENANG.**

ABSTRACT

This study aims to find out the quality of services provided by teachers in eight secondary schools in the Island District of Penang. In this study, the spirit of the School Charter as well as the characteristics of quality teachers identified by Mohan & Hull (1975) are taken as 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. The total number of respondents involved is 510 Form Five students who are chosen at random, from 4 controlled and 4 daily 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 statistic such as mean, frequency and standard deviation is used to illustrate the students' demographic factors. Inference statistic, particularly Spearman's rho correlation is used to identify the relationship between the variables. Independent-Samples T-test and One-Way (ANOVA) are 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 the controlled and daily 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 daily 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 improve and increase the quality of their services. This assessment is significant to ensure that the quality of teachers' service is always at its best to produce students who are successful in the aspects of physical, emotional, spiritual and intellectual 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 memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik kepada klien yakni pelajar sekolah. Walaupun Piagam Pelanggan ini diolah kepada berbagai tafsiran, 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 pelajarnya 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 boleh 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. Ini 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, 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 adakah 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 haruslah sentiasa peka, responsif kepada kehendak-kehendak dan keperluan-keperluan 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 diambilkira 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 '*valid*' 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.

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.

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 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 memberikan 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 millennium 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 Utusan Malaysia, 15 Mei 2002) tema “Guru Berkualiti Aspirasi Negara” untuk Hari Guru 2002 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.

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, '*clinical supervision*' dan '*peer supervision*' sudahpun dilaksanakan di kalangan guru. Terdapat juga sistem pendidikan yang cuba menerokai strategi '*changing direction*' dan '*managing poor performance*' 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 malas, ponteng kelas, mengganggu rakan dan masalah-masalah lain, namun sikap dan personaliti guru sering menjadi tumpuan dan perhatian masyarakat.

Tugas mengajar adalah satu tugas yang sungguh mencabar. Guru yang terbaik 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 teknolgi serta berbagai kemahiran lain. Kemahiran-kemahiran ini perlu disertai dengan personaliti atau kualiti 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 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. Beliau bukan sahaja 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 untuk membuat perancangan yang berkesan yang merangkumi aspek persediaan mengajar, penyampaian pengajaran, strategi pengajaran, penilaian pengajaran dan hubungan guru dengan murid . Oleh kerana tugas guru adalah berhubungan dengan murid-murid, 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, satu usaha untuk memastikan kualiti diutamakan dalam profesion perguruan, maka Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah diwujudkan oleh pihak Kementerian Pendidikan Malaysia dan pihak sekolah sebagai jaminan bahawa perkhidmatan yang diberi adalah perkhidmatan yang berkualiti. Walaupun Piagam ini

mempunyai berbagai tafsiran dan bentuk penulisannya, namun kesemuanya menjurus kepada satu bentuk perjanjian yang sama iaitu satu jaminan kepada perkhidmatan yang berkualiti oleh pihak sekolah yang diwakili oleh guru kepada klien mereka, yakni pelajar. Dalam kajian ini, Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah dilihat sebagai satu perjanjian bertulis ke arah memastikan perkhidmatan berkualiti oleh golongan guru di sekolah (Lihat Lampiran B – L).

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

Dalam kajian Ramsden (1992), beliau telah mendapati ada 7 kriteria yang dikenalpasti oleh pelajar sebagai kriteria keberkesanan 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 yang diterima oleh pelajar dari perspektif pelajar sendiri. Sekolah adalah sebuah organisasi pembelajaran dan sewajarnya maklumbalas oleh klien akan 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 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 mengikut jantina, etnik dan aliran pengajian klien di sekolah kawalan.
4. Mengenal pasti pembolehubah yang membezakan penilaian klien mengikut jantina, etnik dan aliran pengajian klien di sekolah biasa.

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.

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 merupakan pencapaian pelajar tetapi pencapaian guru atau kualiti perkhidmatan guru kurang diberi penekanan.

Apabila kualiti perkhidmatan guru ini dibincangkan, persoalan seperti bagaimana kualiti ini didefinisikan, bagaimana kualiti ini dikenalpasti, bagaimana mengukur kualiti, apakah instrumen yang digunakan untuk menilai kualiti dan bagaimana mengenal pasti kekuatan dan kelemahan kualiti perkhidmatan guru. Ekoran dari itu, kelemahan dan kepincangan kualiti perkhidmatan guru dapat diatasi.

Kajian lain tentang ciri-ciri guru yang berkualiti memang pernah dijalankan oleh Kementerian Pendidikan (1986), Rohani Abd Hamid (1998), David Selvam (2000) dan lain-lain 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, di dalam setiap matapelajaran, amat diperlukan oleh semua pihak yang mahukan kualiti pendidikan yang lebih baik. Justeru itu, personaliti para pendidik itu sendiri dan kualiti pengajaran guru amatlah penting untuk menjayakan usaha ini.

Menurut Atan Long (1982), di dalam pembentukan sahsiah seseorang guru, ada 3 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 the 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 dan merasakan diri mereka penting dan diperlukan oleh sekolah mempunyai budaya:

- tidak mudah berputus asa atau berkecil hati dengan tingkah laku pelajar,
- 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 berasaskan 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 dibuat ke atas perkhidmatan yang diberikan, guru-guru akan merasakan khidmat mereka tidak dihargai dan tahap kualiti perkhidmatan guru akan terus mendatar.

Jika guru-guru yang tidak diberi penilaian dan ganjaran yang sewajarnya, maka sekolah sebagai organisasi yang diharapkan dapat membimbing pelajar untuk merealisasikan hasrat pencapaian Falsafah Pendidikan Kebangsaan tidak akan mencapai matlamatnya.

Justeru, Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah merupakan asas atau panduan yang terbaik oleh klien untuk membuat penilaian kerana Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah adalah asas janji untuk perkhidmatan yang berkualiti. Dalam kajian ini, Piagam Pelanggan atau Piagam Sekolah dilihat secara menyeluruh iaitu satu kontrak bertulis oleh 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 adalah satu bentuk penilaian yang lebih 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 soalselidik 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 kepada dapatan kajian awal ini, klien atau pelajar 'berhak' diberi peluang untuk menilai kualiti perkhidmatan guru adalah sejajar dengan 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 lebih kritis dan kreatif 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 memperbaiki 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. Dan, dalam sistem pendidikan negara, pelajar adalah klien utama. Maka pandangan dan kritikan klien perlu diambilkira 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 buah jenis sekolah menengah iaitu sekolah menengah kawalan dan sekolah menengah biasa. Kriteria kepada pemilihan dua buah 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 biasa, tanpa membuat sebarang perbandingan tahap kualiti perkhidmatan guru.

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 biasa 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 disampaikan adalah pendidikan yang berkualiti. Personaliti guru dan kualiti pengajaran dan pembelajaran merupakan antara beberapa faktor dalam perkhidmatan yang berkualiti.

Dua orang guru yang mempunyai kelulusan akademik yang sama, dan latihan perguruan yang serupa, masih boleh berbeza dari segi kebolehan mereka menggalakkan motivasi pelajar dalam pembelajaran. Sebahagian daripada perbezaan itu adalah disebabkan oleh kesan atau pengaruh personaliti guru terhadap pelajar (Abdul Rahim Abdul Rashid, et.al, 1992) .

Begitu juga halnya dengan aspek pengajaran guru. Kajian Flanders (1960) mendapati guru-guru yang tidak mempunyai perbezaan atau variasi dalam teknik pengajaran dan interaksinya dalam semua situasi di dalam bilik darjah, sangat ketat dalam pengawasan di dalam bilik darjah, tidak memberi kebebasan kepada pelajar berinteraksi sesama mereka dan guru-guru tidak sensitif kepada keperluan murid-murid sebagai individu adalah kumpulan guru-guru yang kurang berjaya dalam profesion mereka.