PELAKSANAAN ISO MENERUSI AMALAN SISTEM PENGURUSAN SEKOLAH KUALITI (SPSK) DAN HUBUNGANNYA DENGAN PRESTASI GURU DI KUALA LUMPUR: SATU KAJIAN

IMPLEMENTATION OF ISO THROUGH THE QUALITY SCHOOL MANAGEMENT SYSTEM (SPSK) PRACTICES AND ITS RELATIONSHIP WITH TEACHER PERFORMANCE IN KUALA LUMPUR: A STUDY

Azlina Aziz
Ahmad Zabidi Abdul Razak*
Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya
**zabidi@um.edu.my*

Article History
Received 23/02/2026
Accepted: 04/08/2026
Published online: 12/10/2026

ABSTRACT

ISO is one of the quality management systems implemented in various sectors, including the education sector. The implementation of ISO 9001:2015 is also applied in schools through a system known as the Quality School Management System (SPSK). Teachers are the main drivers in implementing this system. This study also looks at the performance of teachers who have implemented the Quality School Management System (SPSK). The findings show that the level of implementation of the Quality School Management System (SPSK) is high in Kuala Lumpur (overall mean = 3.89, SD = 0.510). Teacher performance also shows a high level (overall mean = 4.23, SD = 0.431). The study shows that there is a significant relationship between the implementation of the Quality School Management System (SPSK) and teachers' performance. This study is expected to improve the quality of teachers, especially based on the use of ISO 9001:2015.

***Keywords**: Quality School Management System (SPSK), International Organization for Standardization (ISO), teachers, teachers' performance, secondary school.*

PENDAHULUAN

Data statistik yang diperolehi dari International Organization for Standardization (ISO) menunjukkan terdapat 11201 persijilan ISO 9001:2015 pada tahun 2023 dalam bidang pendidikan (International Organizational of Standardization, 2024). Pelaksanaan ISO dalam sistem pendidikan terutamanya di sekolah diperkukuhkan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) iaitu satu sistem pengurusan standard kualiti yang diwujudkan bagi merekod setiap perkara berkaitan pengurusan sekolah mengikut garis panduan MS ISO 9001. Abrampah et al. (2018) menyatakan bahawa sarjana akademik menegaskan bahawa peningkatan kualiti adalah isu yang mempunyai keutamaan tinggi di semua peringkat sistem.

Selain itu, implementasi ISO 9001 akan membawa manfaat kepada institusi pendidikan seperti manfaat kepada sistem, manfaat kepada fakulti, manfaat kepada pelajar, meningkatkan tanggungjawab pelajar, meningkatkan kefahaman dalam kalangan pendidik dan pekerja, dapat menyelaraskan operasi institusi, tanggungjawab pelajar, pendidik dan staf menjadi lebih jelas, serta meningkatkan kualiti dan faedah dari

E-ISSN: 2289-9669

segi pemasaran (Karapetrovic & Willborn, 2001; Singh & Sereen, 2006). ISO 9001 juga membawa kepada pengetahuan yang dinamik, kemahiran dan komitmen semua kakitangan dalam sesebuah organisasi (Che Azlan Taib et al., 2018).

Pelaksanaan ISO dalam sistem pendidikan di sekolah diperkukuhkan dengan pelaksanaan SPSK iaitu satu sistem pengurusan standard kualiti yang diwujudkan bagi merekod setiap perkara berkaitan pengurusan sekolah mengikut garis panduan MS ISO 9001. Sehubungan itu, guru dan organisasi sekolah merupakan pihak yang bertanggungjawab melaksanakan pengurusan kualiti di sekolah seperti yang dinyatakan dalam manual pengurusan kualiti. Hal ini kerana, semakin banyak bukti menunjukkan bahawa kejayaan pelaksanaan program-program kualiti bergantung kepada gabungan pelbagai aspek amalan pengurusan organisasi (Altinkemer et al., 1998). Ini secara tidak langsung turut memberikan kesan kepada prestasi guru dan prestasi organisasi.

Seterusnya, prestasi guru merupakan tindakan serta tingkah laku guru semasa pengajaran, mencerminkan pertumbuhan profesional, peribadi dan sosial guru (Garcia et al., 2018). Prestasi guru merupakan perkara yang dilaksanakan dengan baik dan betul serta penuh tanggungjawab. Selain itu, memberikan impak kepada perubahan sikap dan tingkah laku, cara berfikir dan pertuturan pelajar yang membawa kepada pendidikan yang berkualiti (Dimara, 2023).

Sehubungan itu, pelaksanaan SPSK berdasarkan prinsip ISO melibatkan guru sebagai pelaksana utama juga mungkin boleh mempengaruhi prestasi guru dan seterusnya memastikan SPSK dapat mematuhi standard dan mencapai kualiti yang ditetapkan MS ISO 9000. Oleh itu, kajian ini dilaksanakan bagi melihat pelaksanaan prinsip ISO melalui SPSK dan hubungannya dengan prestasi guru.

PENYATAAN MASALAH

Persoalannya, apakah kepentingan kualiti pendidikan? Kualiti pendidikan adalah isu yang sangat penting dalam sesebuah institusi pendidikan. Hal ini kerana menurut Nayantara Padhi (2007) kualiti merupakan isu dan cabaran globalisasi dalam bidang pendidikan. Tambahan lagi, sistem pendidikan pada masa kini menghadapi perubahan yang signifikan disebabkan oleh keperluan perubahan seiring dengan perkembangan sains dan teknologi. Malahan, aspek pendidikan mengalami banyak perubahan berdasarkan pembangunan dasar-dasar kebangsaan (Rabindarang et al., 2015). Bagaimanakah sistem pengurusan kualiti dilaksanakan di sekolah-sekolah di Malaysia? Kajian lepas pelaksanaan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) oleh Abd Rahim Abdul Rahman (2012) berkaitan hubungan SPSK dengan kualiti dan produktiviti guru di sekolah rendah yang menjadi perintis kepada sistem ini di daerah Johor Bahru.

Tidak banyak kajian mengenai pelaksanaan SPSK di sekolah dilaksanakan di Malaysia. Malahan, menurut Gamboa dan Melão (2012) masih kurang kajian mengenai pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan standard ISO ini di sektor pendidikan. Antaranya ialah aspek pelaksana kepada sistem pengurusan kualiti iaitu guru. Menurut Fairris dan Ruser (2004), terdapat kritikan yang menyatakan bahawa formaliti dan pendokumentasian dalam amalan kerja akan memberikan kesan negatif kepada pekerja, seperti mengurangkan keperluan kemahiran atau meningkatkan gangguan trauma kumulatif. Kajian yang dilakukan oleh Tsim et al. (2002) menunjukkan pensijilan ISO dikritik kerana merupakan satu pembaziran dan tidak digunakan oleh semua organisasi. Ini mungkin menunjukkan bahawa pelbagai prosedur pendokumentasian akan memberikan kesan kepada guru sebagai pelaksana dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti dari segi positif dan negatif. Sistem pengurusan kualiti ISO memerlukan pelbagai proses dan pendokumentasian dalam memastikan hasil akhir mencapai kepuasan pelanggan. Ini mungkin memberikan masalah semasa mengaplikasikan sistem ini di sekolah. Perkara ini turut disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Yahya Buntat et al. (2003) yang menunjukkan pelaksanaan MS ISO memberikan sedikit tekanan emosi kepada guru.

Selain itu, kajian mengenai pelaksanaan ISO dalam bidang pendidikan juga kebanyakannya berfokuskan kepada Institusi Pengajian Tinggi dan sekolah vokasional (Gamboa & Melão, 2012; Kuncuro, 2012; Muhammad Giatman, 2015; Wadib Su'udi et al., 2016). Kurang kajian dilakukan bagi melihat kesan pelaksanaan MS ISO melalui sistem pengurusan kualiti di peringkat sekolah harian. Kajian sebelum ini juga kebanyakannya melibatkan kesan kepada pelajar sebagai hasil akhir berbanding guru sebagai pelaksana kepada sistem pengurusan kualiti.

Tambahan lagi, prestasi merupakan isu yang paling kritikal dalam sesebuah organisasi (Nayereh, 2017). Menurut Sudjana (2002), 76.6% hasil pembelajaran pelajar adalah dipengaruhi oleh prestasi guru. Guru merupakan faktor utama dalam proses pendidikan (Mamat Rahmatullah, 2016; Nayereh, 2017). Kajian lepas berkaitan prestasi guru dan pengurusan kualiti kebanyakannya menggunakan Total Quality Management (TQM) sebagai sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan dalam sesebuah institusi pendidikan (Avila, 2018; Iftikhaar Ahmad Wani & Hakim Khalid Mehraj, 2014; Nayereh, 2017). Kurang kajian melihat kepada prestasi guru berdasarkan kepada sistem pengurusan kualiti seperti ISO 9001. Tambahan lagi, sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan di Malaysia dan melibatkan beberapa buah negeri seperti Kuala Lumpur, Selangor dan Johor adalah berdasarkan kepada standard ISO 9001:2008. Sehubungan itu, satu kajian perlu dilaksanakan bagi melihat tahap prestasi guru yang melaksanakan prinsip ISO menerusi SPSK di sekolah.

TUJUAN KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap pelaksanaan prinsip ISO melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dan serta hubungannya terhadap prestasi guru di sekolah.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian adalah untuk:

1. Mengenalpasti tahap amalan tujuh prinsip ISO yang diaplikasikan dalam PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK).
2. Mengenalpasti tahap prestasi guru yang melaksanakan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK).
3. Mengkaji hubungan antara tahap amalan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) dalam Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dengan prestasi guru di sekolah.

SOALAN KAJIAN

1. Apakah tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)?
2. Apakah tahap prestasi guru yang melaksanakan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)?
3. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) dalam Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dengan prestasi guru di sekolah?

HIPOTESIS KAJIAN

Hipotesis nul berikut dibentuk berdasarkan soalan kajian:

1. H_{o1} Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan PK03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) dengan Prestasi Guru.

E-ISSN: 2289-9669

SOROTAN KAJIAN LAMPAU

Bahagian ini membincangkan aspek berikut.

Sistem Pengurusan Kualiti

Sistem pengurusan kualiti merupakan ukuran bagi metrik, set standard dan amalan yang baik bagi penambahbaikan berterusan sesuatu barangan atau perkhidmatan (Diaz & Martinez-Mediano, 2018). Menurut Poustourli, Adamantios dan Efthimios (2016), pengurusan kualiti bukanlah satu keadaan atau situasi sebaliknya merupakan satu proses yang bertujuan untuk menjadi sempurna dalam sesuatu bidang. Kajian yang dilakukan oleh Dale et al. (2007) menjelaskan bahawa tujuan sistem pengurusan kualiti ialah untuk membina satu kerangka kerja untuk memastikan pada setiap masa pembinaan proses, maklumat yang sama digunakan, kaedah yang sama dilaksanakan, alat dan kawalan dan secara konsisten.

Justeru, pendidikan juga menjadi asas dalam meningkatkan kualiti. Tambahan lagi, pendidikan juga perlu melakukan transformasi dan meningkatkan kualiti bagi menghasilkan generasi yang berkualiti dalam segenap aspek. Sehubungan itu, sektor pendidikan perlu diberi pengiktirafan yang sewajarnya serta memberikan tumpuan kepada kualiti dari aspek cabaran, isi dan penyelesaian masalah yang membina (Gowri, 2014).

International Organization for Standardization (ISO)

International Organization for Standardization (ISO) merupakan satu set atau siri yang menggariskan piawaian bagi pengurusan kualiti. ISO 9000 diperkenalkan pada 1987 dan disemak semula pada 1994. Tujuan ISO diperkenalkan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perkhidmatan kualiti, produk dan perkhidmatan (Kennedy, 2014). Pensijilan ISO 9000 menunjukkan bahawa sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi telah mencapai standard keperluan seperti yang dikeluarkan oleh organisasi ISO (Zilpah Kageha Andiva & Simatwa, 2018).

ISO 9001 merupakan standard antarabangsa yang memerlukan sesebuah organisasi untuk mempunyai keupayaan untuk membolehkan penyampaian perkhidmatan berkualiti tinggi, memaksimumkan kepuasan pelanggan, menggariskan keperluan minimum sebagai panduan kepada sesebuah organisasi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti, serta mendefinisikan kriteria-kriteria untuk mengimplementasikan sistem pengurusan kualiti untuk memberikan keyakinan kepada pematuhan perkhidmatan yang baik berdasarkan keperluan yang telah ditetapkan sebelumnya (Diaz & Martinez-Mediano, 2018; Kennedy, 2014).

Seterusnya, standard ISO di Malaysia dikenali sebagai MS ISO. Terdapat tujuh prinsip pengurusan kualiti yang terkandung dalam ISO 9001: 2015. Tujuh prinsip ini ialah fokus pelanggan, kepimpinan, penglibatan orang, pendekatan proses, pengurusan perhubungan, pembuatan keputusan berasaskan bukti dan penambahbaikan (International Organization for Standardization, 2015; Jabatan Standard Malaysia, 2017).

Sistem pengurusan kualiti bukan sahaja digunakan secara meluas dalam sektor perniagaan dan kerajaan, malahan berkembang dalam sektor pendidikan. Pensijilan ISO dalam pendidikan juga dapat mewujudkan keserasian, prestasi dan pengiktirafan (Idan Mahmoud, 2025). Menurut Rohayati dan Sari (2019), institusi pendidikan berusaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dengan cara membina sistem pengurusan kualiti yang merujuk kepada ISO 9001 mengikut standard terkini iaitu 2015. Selain itu, kualiti dalam pendidikan akan berubah mengikut masa, menggambarkan tafsiran masyarakat terhadap keperluan pendidikan dan intensiti moral dan komitmen kewangan untuk memenuhi mereka sepenuhnya (Mortimore & Stone, 1990). Ini disokong oleh Fernández Cruz et al. (2016) bahawa beberapa tahun kebelakangan ini banyak negara yang telah melaksanakan sistem pengurusan kualiti.

Keadaan ini boleh dikaitkan dengan objektif utama sistem pengurusan kualiti dilaksanakan iaitu menubuhkan mekanisme penambahbaikan berterusan dalam setiap dimensi dan proses di sekolah dan akhirnya dapat meningkatkan pencapaian (Díaz & Martínez-Mediano, 2018; Irsyada et al., 2018; Kaplan & Nurton, 1996; Senge, 1990). Menurut Sallis (2002), sistem pengurusan kualiti memerlukan setiap pihak dalam organisasi terlibat dalam usaha penambahbaikan yang berterusan. Malahan menurut Spangehl (2012), kajian menunjukkan implementasi sistem pengurusan kualiti lebih berjaya apabila diperkenalkan kepada manusia, bersesuaian dengan budaya dalaman dan iklim sesebuah organisasi. Istilah pendidikan dan idea disampaikan kepada pendidik dan pengurusan membenarkan mereka untuk menerima idea dan konsep pengurusan kualiti.

Namun demikian, menurut Poustourli et al. (2016), kualiti dalam pendidikan merupakan konsep yang sukar untuk didefinisikan kerana pendidikan merupakan proses yang bergantung kepada menyediakan perkhidmatan di mana banyak subjek yang terlibat dan bukan hanya melibatkan guru dan pelajar. Manakala kajian yang dilakukan oleh Parscale (2014) menyatakan bahawa perlunya kualiti difikirkan oleh guru, pengetua, ketua jabatan, pembuat dan penggubal dasar pendidikan kerana wujudnya persaingan, untuk memenuhi kepuasan pelanggan, mengekalkan standard, akauntabiliti, memperbaiki moral dan motivasi pekerja, meningkatkan atau mewujudkan kredibiliti, prestij dan status, serta imej dan penglihatan.

Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)

Sistem Pengurusan Kualiti diaplikasikan di seluruh dunia mengikut acuan negara dan sistem pendidikan negara. Di Malaysia, sistem pengurusan kualiti di sekolah pada peringkat awal diperkenalkan adalah berdasarkan ISO 9001:2008. Sistem pengurusan kualiti berdasarkan standard ISO ini dikenali sebagai Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK).

Kajian Abdul Rahim Abdul Rahman dan Khadijah Daud (2012) menunjukkan amalan SPSK yang berdasarkan kepada prinsip-prinsip ISO ini adalah pada tahap yang tinggi. Pelaksanaan prinsip ISO ini dilihat berjaya meningkatkan amalan proses organisasi (Levine & Toffel, 2010), serta menunjukkan hubungan yang tinggi antara amalan ISO dengan prestasi (Che Azlan Taib, 2014).

Tahap amalan sistem pengurusan kualiti berdasarkan ISO 9001:2015 bukan sahaja melibatkan pelaksana sistem kualiti seperti pemimpin dan staf malahan juga melibatkan dokumen kualiti sebagai rujukan dan perekodan sistem kualiti.

Pelaksanaan SPSK dilengkapi dengan tiga peringkat dokumen iaitu manual kualiti, prosedur kualiti dan dokumen sokongan serta rekod kualiti atau sokongan. Ketiga-tiga aspek ini dikenali sebagai dokumen kualiti (SPSK Kuala Lumpur, 2018). Sehingga 2018, prosedur kualiti yang terdapat dalam SPSK terbahagi kepada 19 sub bidang. Kajian ini memfokuskan kepada aspek PK03 dalam dokumen pengurusan kualiti. PK03 merupakan aspek pengurusan dan pembelajaran. Pengurusan pengajaran dan pembelajaran merangkumi aspek membangunkan rancangan kerja, menetapkan matlamat dan hasil pendidikan, sumber pengajaran dan pembelajaran, perancangan dan penyampaian pelajaran, dan kaedah pengajaran dan penilaian (Mok Soon Sang, 2008). Tambahan lagi, guru yang mempunyai keupayaan untuk menguruskan pengajaran dan pembelajaran menjadikan proses pengajaran lebih efektif dan meningkatkan hasil pendidikan yang lebih baik. Ini disokong oleh pernyataan Oliver dan Reschly (2007) yang mencadangkan keupayaan guru untuk mengorganisasi dan menguruskan tingkah laku pelajar akan menghasilkan hasil pendidikan yang lebih positif. Keupayaan seorang guru ialah untuk menguruskan bilik darjah dan tingkah laku pelajar adalah merupakan prasyarat kepada kemahiran pengurusan yang efektif atau pengurusan bilik darjah. Guru yang mampu menguruskan bilik darjah secara efektif akan memberikan jaminan kepada hasil pendidikan yang lebih baik (Hamid et al., 2012). Malahan, pengurusan bilik darjah yang positif ini menjadi motivasi kepada pelajar untuk belajar (Halawah, 2011). Menurut Alias et al. (2017), di seluruh dunia guru dianggap sebagai sumber yang paling penting dalam

E-ISSN: 2289-9669

mana-mana sistem sekolah dan interaksi di antara mereka dengan pelajar mereka dianggap sebagai bahagian penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran.

Prestasi Guru

Prestasi merupakan satu tingkah laku yang berkaitan dengan pencapaian individu dalam sesebuah organisasi (Bos-Nehles et al., 2013). Prestasi ialah satu fungsi oleh pengetahuan, kemahiran, keupayaan dan motivasi langsung ke atas peranan tingkah laku seperti tanggungjawab ke atas pekerjaan (Jyoti & Bhau, 2015).

Seterusnya, guru merupakan aset yang berharga dalam sistem pendidikan negara. Tiada pendidikan tanpa guru yang memainkan peranan penting dalam memastikan pencapaian sesebuah institusi pendidikan (Selamat et al., 2013). Hal ini kerana, secara amnya guru merupakan individu yang mempunyai peranan penting dalam memastikan pencapaian objektif dalam proses persekolahan. Menurut Saedah dan Mohammed Sani (2012), tanpa sokongan dan penglibatan guru, semua program pendidikan yang ditawarkan tidak dapat diteruskan. Peranan guru amat penting dalam memastikan pencapaian matlamat dan dalam proses sekolah amnya dan dalam proses pengajaran dan pembelajaran (PdP) khususnya (Mohamad Johdi, 2007). Guru juga memainkan peranan penting dalam proses pembelajaran pelajar (Selamat et al., 2013). Tambahan lagi, guru juga merupakan pengurus sekolah yang menguruskan murid sama ada di dalam kelas atau di luar kelas (Hamid et al., 2012).

Menurut Ratnawati Susanto et al., (2025) penilaian prestasi guru mempunyai peranan strategik dalam sesebuah organisasi kerana digunakan sebagai alat untuk mengukur, membangun dan seterusnya meningkatkan kecekapan guru secara mampan. Manakala Mekonnen (2014) menyatakan bahawa prestasi kerja guru telah digunakan secara meluas sebagai faktor penting dalam kualiti pendidikan. Menurut Adeyemi (2010), prestasi guru ialah kebolehan guru menggabungkan input yang relevan dengan tujuan penambahbaikan dalam proses pengajaran dan pembelajaran (PdP). Tambahan lagi, Mekonnen (2014) berpendapat bahawa prestasi kerja guru ialah tugas yang dilakukan oleh guru dari semasa ke semasa berdasarkan sistem persekolahan untuk mencapai matlamat sekolah. Prestasi guru ialah keupayaan seseorang guru untuk memberi kemahiran yang relevan, pengetahuan dengan menggunakan kaedah yang sesuai secara konsisten sepanjang masa untuk meningkatkan pembelajaran dan pencapaian pelajar (Alias et al., 2017).

Guru dan Pengurusan Kualiti

Menurut Blaško dan Raschman (2015), guru merupakan pengurus kualiti dalam proses pengajaran di mana peranan utama guru ialah untuk memberikan komitmen, objektif dan membangunkan pengajarannya berdasarkan objektif strategik sekolah dan dapat dilihat melalui penyediaan program pengajaran yang berkualiti diikuti dengan aktiviti pendidikan yang sebenar. Guru juga merupakan tulang belakang dan kunci utama dalam institusi pendidikan (Idris & Amazt, 2011). Tambahan lagi, kualiti dalam pendidikan memerlukan pengurusan saintifik berdasarkan konsep yang jelas mengenai pembangunan kualiti dan seterusnya guru yang berkualiti ini dapat mentransformasikan pendidikan dari bawah (Blasko & Raschman, 2015). Hal ini boleh dikaitkan juga dengan kualiti kerja guru sering dikaitkan dengan pengurusan kerja guru di sekolah. Pengurusan kerja guru terdiri daripada aspek kurikulum, ko-kurikulum, sahsiah pelajar dan pengurusan berkaitan dengan pendidikan pelajar.

KAEDAH KAJIAN

Bahagian ini membincangkan aspek-aspek berikut.

Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian ini ialah berdasarkan kajian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Kajian kuantitatif dipilih kerana ia bertujuan untuk menentukan hubungan antara dua faktor yang terdiri

daripada satu pemboleh ubah bersandar dengan satu pemboleh ubah tidak bersandar (Hopkins, 2000). Sekolah yang dipilih ialah Sekolah Menengah Kebangsaan di Kuala Lumpur. Soal selidik telah diedarkan secara rawak mudah kepada responden yang terdiri daripada guru-guru. Pemilihan sampel kajian secara rawak mudah dilaksanakan apabila setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang untuk terpilih sebagai responden kajian (Mohd Najib, 2003). Pengkaji telah mendapatkan data senarai sekolah menengah harian di Kuala Lumpur menerusi laman web Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

Populasi dan Sampel

Sasaran populasi kajian ialah kumpulan responden yang mempunyai ciri-ciri umum yang boleh digunakan dalam kajian (Creswell, 2014). Menerusi kajian ini, populasi guru ialah guru yang mengajar di Sekolah Menengah Kebangsaan di Kuala Lumpur. Menurut statistik Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur pada 31 Oktober 2018, jumlah keseluruhan sekolah menengah kebangsaan di Kuala Lumpur ialah sebanyak 90 buah sekolah.

Sampel guru dipilih secara rawak berdasarkan jadual penentuan sampel Krejcie dan Morgan (1970). Sehubungan itu, saiz sampel seramai 382 orang dipilih untuk menjalankan kajian. Menurut Oppenheim (2005) dan Cohen et al., (2011) pemilihan sampel harus mengambil kira faktor kos, masa dan mudah di akses serta ketepatan sampel adalah lebih penting berbanding saiz sampel yang digunakan.

Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan soal selidik. Soal selidik terbahagi kepada tiga bahagian. Bahagian A ialah berkaitan demografi responden iaitu umur, jantina, status, pengalaman bekerja, kelayakan akademik dan jenis sekolah (6 item). Bahagian B ialah Tujuh Amalan Prinsip ISO (52 item), Bahagian C ialah Prestasi Guru (5 item).

Menurut Mohd Majid Konting (1998), penggunaan soal selidik adalah lebih praktikal digunakan dan berkesan kerana dapat membantu mengurangkan perbelanjaan, masa dan tenaga bagi pengumpulan data. Cohen (2013) menyatakan soal selidik merupakan instrumen untuk mengumpulkan data utama (primer).

Konstruk instrumen kajian diambil dan disesuaikan daripada kajian penyelidik terdahulu daripada aspek amalan prinsip ISO dan prestasi guru. Menurut Koo dan Yang (2025) set tindak balas Likert yang direka dengan baik harus mengandungi titik tengah yang jelas untuk menampung responden yang mempunyai sikap neutral atau tidak pasti. Seterusnya, instrumen yang digunakan dalam kajian ini menggunakan skala Likert 5 mata seperti berikut:

1 – Sangat Tidak Setuju
2 – Tidak Setuju
3 – Agak Setuju
4 – Setuju
5 – Sangat Setuju

Instrumen ini telah menjalani kajian rintis dengan nilai Cronbach's Alpha 0.93 bagi aspek tujuh prinsip ISO dan 0.87 untuk aspek prestasi guru. Pengkaji juga telah mendapatkan pengesahan dari dua orang pakar dari bidang berkaitan bagi tujuan pengesahan instrumen.

Analisis Data Kajian

Analisis data kajian dianalisis menggunakan Pakej Statistik Untuk Sains Sosial 25.0 (SPSS 25.0) berdasarkan analisis deskriptif dan inferensi. Soalan kajian dianalisis secara parametrik dan bagi taburan data yang diterima oleh pengkaji yang bersifat tidak normal, maka kaedah non-parametrik digunakan.

E-ISSN: 2289-9669

Secara keseluruhan, statistik deskriptif inferensi dalam kajian ini adalah berperanan sebagai kaedah menganalisis data serta menjawab soalan kajian yang dibina seperti dalam Jadual 1 berikut:

Jadual 1
Soalan Kajian dan Kaedah Analisis Data Parametrik

Soalan Kajian	**Kaedah Analisis Data Parametrik**
Apakah tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)?	i. Nilai Skor Min ii. Sisihan Piawai
Apakah tahap prestasi guru yang melaksanakan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)?	i. Nilai Skor Min ii. Sisihan Piawai
Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) dalam Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dengan prestasi guru di sekolah?	i.SEM-PLS

Analisis deskriptif digunakan untuk mengenalpasti profil responden dengan menggunakan nilai skor min dan sisihan piawai. Nilai min ditaksir mengikut kategori skala lima mata untuk menentukan tahap sangat rendah, rendah, sederhana, tinggi dan sangat tinggi mengikut skala ditunjukkan dalam Jadual 2 berikut:

Jadual 2
Tafsiran Skor Min

Nilai Min	Tahap
1.0 -1.8	Sangat rendah
1.9-2.60	Rendah
2.7-3.40	Sederhana
3.5-4.20	Tinggi
4.3-5.00	Sangat tinggi

Nota. Sumber daripada Kamaruzaman Moidunny (2009)

***Analisis Structural Equation Modelling (*SEM)**

Analisis Laluan (*path analysis*) yang terdapat dalam perisian Smart PLS3.2.3 digunakan untuk menguji hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar bagi menjawab persoalan kajian seterusnya mencapai objektif kajian. PLS-SEM ialah pendekatan model penyebab atau '*causal modelling*' yang bertujuan untuk memaksimumkan varian penerang atau '*explained variance*' pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2011). Partial Least Squares (PLS) Structural Equation Modelling (PLS-SEM) bukan sahaja boleh meramalkan hubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar, tetapi juga dapat menguji hubungan keseluruhan model apabila semua pemboleh ubah terlibat. Sehubungan itu, dengan menggunakan PLS-SEM, model laluan (*path model*) boleh menggambarkan hipotesis dan hubungan pemboleh ubah yang diuji apabila menggunakan SEM (Hair et al., 2014). Seterusnya, menurut Chin (1998), PLS-SEM bertujuan untuk menyiasat adakah terdapat hubungan yang signifikan antara konstruk kajian dan ramalan kepada pemboleh ubah bersandar.

DAPATAN KAJIAN

Bahagian ini menerangkan dapatan seperti berikut:

Tahap Amalan Tujuh Prinsip ISO Dalam PK 03 (Pengurusan Pengajaran Dan Pembelajaran) Melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)

Dapatan kajian diperolehi daripada edaran soal selidik kepada 382 orang guru sekolah menengah di Kuala Lumpur. Dapatan dianalisis menggunakan kaedah statistik deskriptif iaitu nilai min dan sisihan piawai. Analisis tahap Amalan ISO bagi setiap dimensi ditunjukkan seperti jadual di bawah.

Dimensi Fokus Pelanggan. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi fokus pelanggan ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 3

Analisis Deskriptif Fokus Pelanggan

Item		Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
FP1	Mengkaji keperluan dan harapan pelanggan	3.81	0.750	Tinggi
FP2	Memahami keperluan dan harapan pelanggan	3.90	0.723	Tinggi
FP3	Memastikan objektif organisasi dikaitkan dengan keperluan dan harapan pelanggan	3.99	0.683	Tinggi
FP4	Mengukur kepuasan pelanggan dan bertindak berdasarkan analisis keperluan pelanggan	3.88	0.708	Tinggi
FP5	Mengambilkira keperluan pelanggan dalam merangka objektif Sistem Pengurusan Kualiti	3.88	0.712	Tinggi
FP6	Mengambil kira pendapat pelanggan dalam merancang dan membangunkan pengajaran dan pembelajaran (PdP)	3.81	0.801	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		3.88	0.624	Tinggi

Secara keseluruhannya Jadual 3 menunjukkan skor min adalah 3.88 ± 0.624 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Fokus Pelanggan adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan sekolah responden mempunyai tahap amalan yang baik dalam aspek memahami keperluan dan harapan pelajar, serta memastikan bahawa pengajaran dan pembelajaran yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pelajar.

Dimensi Kepimpinan. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi kepimpinan ditunjukkan dalam Jadual 4.

Jadual 4

Analisis Deskriptif Kepimpinan

Item		Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
KP1	Memikirkan keperluan semua pihak yang berkaitan	4.00	0.712	Tinggi
KP2	Memperjelas visi dan misi sekolah	4.07	0.698	Tinggi
KP3	Mencipta nilai-nilai bersama, keadilan dan etika di semua peringkat organisasi	3.93	0.710	Tinggi
KP4	Mengekalkan nilai-nilai bersama, keadilan dan etika di semua peringkat organisasi	3.96	0.668	Tinggi

E-ISSN: 2289-9669

KP5	Menyediakan seseorang individu dengan sumber, latihan dan kebebasan yang diperlukan supaya dapat bertindak secara bertanggungjawab dan berakauntabiliti	3.91	0.680	Tinggi
KP6	Berkomunikasi secara efektif berkenaan Sistem Pengurusan Kualiti	3.86	0.713	Tinggi
KP7	Menjelaskan objektif kualiti yang ingin dicapai	3.95	0.730	Tinggi
KP8	Membawa staf ke arah pencapaian objektif kualiti	3.84	0.705	Tinggi
KP9	Memfokuskan kepada pengurusan risiko	3.71	0.755	Tinggi
KP10	Memberikan ganjaran kepada warga kerja	3.51	0.835	Tinggi
	SKOR MIN KESELURUHAN	3.87	0.577	Tinggi

Secara keseluruhannya Jadual 4 menunjukkan skor min adalah 3.87 ± 0.577 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Kepimpinan adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa sekolah mereka mempunyai tahap amalan yang baik dalam melaksanakan kepimpinan yang efektif dalam sistem pengurusan kualiti di sekolah.

Dimensi Penglibatan Warga Kerja. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi penglibatan warga kerja ditunjukkan dalam Jadual 5.

Jadual 5

Analisis Deskriptif Penglibatan Warga Kerja

Item	Item	Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
PWK1	Memberikan peluang kepada setiap individu memahami kepentingan sumbangan mereka dalam organisasi	3.88	0.645	Tinggi
PWK2	Memberikan peluang kepada setiap individu berkongsi pengetahuan secara bebas	3.95	0.619	Tinggi
PWK3	Memberikan peluang kepada setiap individu berkongsi pengalaman secara bebas	3.94	0.624	Tinggi
PWK4	Memberikan peluang kepada setiap individu untuk membincangkan isu dan masalah secara terbuka	3.84	0.697	Tinggi
PWK5	Melibatkan warga kerja secara keseluruhan dalam pelaksanaan ISO 9000	3.84	0.681	Tinggi
PWK6	Memberikan maklum balas kepada warga kerja tentang skop kerja mereka	3.86	0.685	Tinggi
PWK7	Memberikan arahan kerja yang jelas berkenaan dengan pelaksanaan SPSK	3.85	0.756	Tinggi
PWK8	Menyediakan latihan kepada warga kerja untuk memperoleh kecekapan yang diperlukan	3.78	0.759	Tinggi
PWK9	Mengiktiraf sumbangan warga kerja	3.73	0.769	Tinggi
PWK10	Memberi ganjaran yang sewajarnya kepada warga kerja	3.57	0.835	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		3.82	0.550	Tinggi

Secara keseluruhannya Jadual 5 menunjukkan skor min adalah 3.82 ± 0.550 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Penglibatan Warga Kerja adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa sekolah mereka mempunyai tahap amalan yang baik dalam melibatkan warga kerja dalam pembangunan dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di sekolah.

Dimensi Pendekatan Proses. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi pendekatan proses ditunjukkan dalam Jadual 6.

Jadual 6
Analisis Deskriptif Pendekatan Proses

Item	Item	Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
PP1	Menentukan aktiviti yang diperlukan secara sistematik untuk mendapatkan hasil pengajaran dan pembelajaran (PdP) yang diingini	3.97	0.649	Tinggi
PP2	Mewujudkan tanggungjawab yang jelas dan akauntabiliti untuk mengurus aktiviti pengajaran dan pembelajaran (PdP)	4.02	0.640	Tinggi
PP3	Menganalisis dan mengukur keupayaan aktiviti pengajaran dan pembelajaran (PdP)	4.00	0.693	Tinggi
PP4	Menilai risiko pengajaran dan pembelajaran (PdP) ke atas pelajar/pelanggan	3.91	0.747	Tinggi
PP5	Menilai akibat dan kesan pengajaran dan pembelajaran (PdP) ke atas pelajar/ pelanggan	4.01	0.687	Tinggi
PP6	Menilai risiko pengajaran dan pembelajaran (PdP) ke atas pihak yang berkepentingan (contoh: KPM, JPN, PIBG)	3.82	0.770	Tinggi
PP7	Menilai akibat dan kesan pengajaran dan pembelajaran (PdP) ke atas pihak yang berkepentingan (contoh: KPM, JPN, PIBG)	3.85	0.739	Tinggi
PP8	Melaksanakan *Plan -Do -Check-Act* (PDCA) secara efektif dalam melaksanakan pengajaran dan pembelajaran (PdP)	3.87	0.794	Tinggi
PP9	Menyediakan proses sokongan untuk *Plan -Do -Check-Act* (contoh: pengurusan, perpustakaan, kantin, kemudahan kokurikulum, makmal) secara menyeluruh	3.87	0.808	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		3.92	0.595	Tinggi

Secara keseluruhannya, Jadual 6 menunjukkan skor min adalah 3.92 ± 0.595 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Pendekatan Proses adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa sekolah mereka mempunyai tahap amalan yang baik dalam memahami dan melaksanakan proses-proses atau aktiviti-aktiviti yang relevan untuk mencapai objektif sekolah.

Dimensi Penambahbaikan. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi penambahbaikan ditunjukkan dalam Jadual 7.

Jadual 7
Analisis Deskriptif Penambahbaikan

Item	Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap

E-ISSN: 2289-9669

PBK1	Menggunakan pendekatan menyeluruh organisasi yang konsisten untuk penambahbaikan Berterusan bagi prestasi organisasi	3.90	0.682	Tinggi
PBK2	Menjadikan proses penambahbaikan sebagai objektif untuk setiap individu dalam organisasi	3.90	0.689	Tinggi
PBK3	Menjadikan proses penambahbaikan sebagai objektif untuk setiap unit dalam organisasi	3.91	0.687	Tinggi
PBK4	Mewujudkan matlamat untuk membimbing dan langkah -langkah untuk mengesan aktiviti penambahbaikan	3.90	0.686	Tinggi
PBK5	Menyediakan sumber untuk aktiviti - aktiviti penambahbaikan	3.84	0.691	Tinggi
PBK6	Menyediakan perancangan yang jelas untuk aktiviti dan program penambahbaikan	3.88	0.650	Tinggi
PBK7	Menyediakan latihan berkenaan penambahbaikan	3.80	0.743	Tinggi
PBK8	Menjadikan penambahbaikan sebagai asas ke arah kecemerlangan dan penghasilan inisiatif inovasi	3.92	0.681	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		3.88	0.578	Tinggi

Secara keseluruhannya, Jadual 7 menunjukkan skor min adalah 3.88 ± 0.578 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Penambahbaikan adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa sekolah mereka mempunyai tahap amalan yang baik dalam memperbaiki sistem pengurusan kualiti dan proses-proses berkaitan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sekolah, serta memenuhi kehendak dan keperluan pelajar.

Dimensi Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi pembuatan keputusan berasaskan bukti ditunjukkan dalam Jadual 8.

Jadual 8

Analisis Deskriptif Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti

Item		Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
PKBB1	Memastikan data dan maklumat adalah tepat dan boleh dipercayai	4.00	0.708	Tinggi
PKBB2	Menganalisis data dan maklumat untuk meningkatkan prestasi sekolah dengan menggunakan kaedah yang sah	3.99	0.701	Tinggi
PKBB3	Membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan analisis terhadap bukti, yang diimbangi dengan pengalaman dan gerak hati	3.95	0.672	Tinggi
PKBB4	Data dan maklumat boleh di akses oleh warga kerja yang memerlukannya	3.96	0.714	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		3.97	0.629	Tinggi

Secara keseluruhannya, Jadual 8 menunjukkan skor min adalah 3.97 ± 0.629 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa sekolah mereka mempunyai tahap amalan yang baik dalam membuat keputusan yang berasaskan bukti-bukti yang sahih dan objektif.

E-ISSN: 2289-9669

Dimensi Pengurusan Perhubungan. Tahap amalan tujuh prinsip ISO dalam PK03 (Pengurusan dan Pembelajaran) bagi dimensi pengurusan perhubungan ditunjukkan dalam Jadual 9.

Jadual 9
Analisis Deskriptif Pengurusan Perhubungan

Item		Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
PPHB1	Mewujudkan hubungan yang seimbang antara keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka Panjang	3.90	0.709	Tinggi
PPHB2	Mengambil kira pendapat pihak berkepentingan dalam pelan pembangunan sistem pengurusan kualiti yang berkaitan dengan PdP serta penambahbaikan	3.96	0.707	Tinggi
PPHB3	Menyemai dan mempertahankan nilai-nilai organisasi bersama dengan pihak berkepentingan	3.98	0.732	Tinggi
PPHB4	Berkomunikasi secara efektif dengan pihak berkepentingan tentang keperluan organisasi	3.87	0.700	Tinggi
PPHB5	Berkomunikasi secara efektif dengan pihak berkepentingan tentang polisi dan objektif kualiti sekolah yang ingin dicapai	3.87	0.689	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		3.92	0.624	Tinggi

Secara keseluruhannya, Jadual 9 menunjukkan skor min adalah 3.92 ± 0.624 membuktikan bahawa tahap amalan sekolah dalam dimensi Pengurusan Perhubungan adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa sekolah mereka mempunyai tahap amalan yang baik dalam membina hubungan yang baik dengan pihak-pihak berkepentingan termasuk pelajar, ibu bapa, PIBG, PPD, JPN, dan KPM. Kesimpulannya, aspek pengurusan perhubungan menunjukkan tahap yang tinggi.

Tahap Prestasi Guru Yang Melaksanakan PK 03 (Pengurusan Pengajaran Dan Pembelajaran) Melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK)
Dapatan kajian diperolehi daripada edaran soal selidik kepada 382 orang guru sekolah menengah di Kuala Lumpur. Dapatan dianalisis menggunakan kaedah statistik deskriptif iaitu nilai min dan sisihan piawai. Analisis prestasi guru bagi setiap item ditunjukkan seperti jadual 10 di bawah:

Jadual 10
Analisis Deskriptif Prestasi Guru

Item	Item	Skor Min[a]	Sisihan Piawai	Tahap
PG1	Saya dapat merancang kerja saya supaya dapat diselesaikan pada waktu yang ditetapkan	4.31	0.552	Sangat Tinggi
PG2	Saya mengingati hasil kerja dalam pengajaran dan pembelajaran yang perlu dicapai	4.32	0.544	Tinggi
PG3	Saya dapat menetapkan keutamaan	4.27	0.526	Tinggi
PG4	Saya dapat melakukan kerja dengan efisien	4.13	0.504	Tinggi
PG5	Saya menguruskan masa saya dengan baik	4.12	0.508	Tinggi
SKOR MIN KESELURUHAN		4.23	0.431	Tinggi

Secara keseluruhannya, Jadual 10 menunjukkan skor min adalah 4.23 ± 0.431 membuktikan bahawa tahap Prestasi Guru adalah tinggi. Ini bererti kebanyakan responden mempunyai tahap pencapaian yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas keguruan.

E-ISSN: 2289-9669

Analisis keseluruhan bagi dimensi amalan ISO dan prestasi guru ditunjukkan dalam Jadual 11 di bawah.

Jadual 11
Analisis Keseluruhan

Dimensi	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
AMALAN ISO	3.89	0.510	Tinggi
Fokus Pelanggan	3.88	0.624	
Kepimpinan	3.87	0.577	
Penglibatan Warga Kerja	3.82	0.550	
Pendekatan Proses	3.92	0.595	
Penambahbaikan	3.88	0.578	
Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti	3.97	0.629	
Pengurusan Perhubungan	3.92	0.624	
PRESTASI GURU	4.23	0.431	Tinggi

Berdasarkan dapatan kajian, dapat dirumuskan bahawa secara keseluruhannya tahap Amalan ISO yang dilaksanakan di sekolah-sekolah kajian adalah tinggi (M=3.89 ± 0.510), terutamanya dalam dimensi Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti (M=3.97 ± 0.629). Ini membuktikan bahawa sekolah-sekolah kajian telah melaksanakan Tujuh Prinsip ISO 9000 melalui SPSK dengan baik, terutamanya dalam aspek membuat keputusan yang berasaskan bukti-bukti yang sahih dan objektif.

Selain itu, dapatan menunjukkan responden mempamerkan tahap Prestasi Guru yang tinggi (M=4.23 ± 0.431). Ini membuktikan bahawa responden-responden kajian mampamerkan prestasi yang baik dalam melaksanakan tugasan di sekolah.

Secara ringkasnya, kajian ini merumuskan bahawa tahap amalan tujuh prinsip ISO dan prestasi guru dalam melaksanakan PK 03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) melalui SPSK di sekolah-sekolah kajian adalah tinggi berdasarkan persepsi responden kajian.

Hubungan Antara Tahap Amalan PK 03 (Pengurusan Pengajaran Dan Pembelajaran) Dalam Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) Dengan Prestasi Guru Di Sekolah

Ujian Signifikan. Terdapat beberapa cara yang boleh digunakan untuk menguji korelasi atau kekuatan sesuatu hubungan dalam analisis statistik model. Antaranya ialah dengan melihat kepada p-value. Sesuatu jalur (path) di antara dua konstruk dikatakan mempunyai hubungan yang signifikan sekiranya *probability of error* (p-value) ialah 5% i.e., $p<0.05$.

Terdapat juga kajian yang menggunakan *path coefficient* (β) sebagai panduan, di mana nilai β dari 0 hingga 0.10 menandakan hubungan yang tidak signifikan, manakala nilai β melebihi 0.20 menandakan hubungan yang signifikan. Bagi t-value pula, pengkaji lepas mencadangkan 2.57, 1.96, dan 1.65 sebagai threshold untuk $p<0.10$, $p<0.05$, dan $p<0.01$ (Hair et al., 2014). Selain itu, nilai *confidence interval* juga boleh digunakan sebagai panduan, di mana nilai *upper limit* (UL) dan *lower limit* (LL) perlu kedua-duanya positif atau negatif untuk membuktikan hubungan yang signifikan. Dapatan bagi ujian signifikan ditunjukkan dalam Jadual 12 di bawah:

E-ISSN: 2289-9669

Jadual 12
Dapatan Ujian Signifikan Amalan ISO - Prestasi Guru

	β	T	p	LL	UL
AMALAN → PRESTASI	0.338	5.873	0.000*	0.221	0.449

*p<0.05

Berdasarkan dapatan ujian signifikan yang ditunjukkan dalam Jadual 12, terdapat hubungan yang positif dan signifikan di antara AMALAN dengan PRESTASI (β=0.338, t=5.873, p<0.05, LL=0.221, UL=0.449). Ini menandakan bahawa amalan tujuh prinsip ISO melalui SPSK yang dilaksanakan di sekolah mempunyai impak yang positif dan signifikan ke atas prestasi guru dalam melaksanakan PK03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran). Oleh itu, hipotesis H_{01} 'Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan PK03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) dengan Prestasi Guru' ditolak.

PERBINCANGAN

Secara keseluruhannya, tujuh dimensi dalam ISO (melalui pelaksanaan SPSK) yang diukur menunjukkan tahap tinggi. Dapatan ini disokong oleh Diaz dan Martinez-Mediano (2018) di mana Model Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dianggap telah menyumbang kepada penambahbaikan dalam dokumentasi dan pengurusan melalui penilaian, proses penambahbaikan berterusan bagi imej luaran sekolah dan pengurusan sumber untuk menunjukkan tahap kepuasan. Selain itu, pengetua berperanan memperkasakan guru, memberikan guru peluang dalam proses pembuatan keputusan di sekolah dan memberikan perhatian secara individu untuk menggalakkan pembangunan melalui pertimbangan individu (Avolio et al., 2004; Bass, 1999; Sashkin & Rosenbach, 1993).

Dapatan kajian menunjukkan dimensi fokus pelanggan dalam amalan ISO mempunyai hubungan dengan prestasi guru. Ini disokong oleh Suyitno (2018) dimana kualiti perkhidmatan pendidikan boleh ditentukan dengan membandingkan persepsi perkhidmatan pelanggan yang diterima oleh pelanggan dengan yang menerima perkhidmatan sebenar. Kajian yang dilakukan oleh Hariady Bayu Aji et al. (2024) menunjukkan fokus pelanggan memainkan peranan penting dalam meningkatkan prestasi organisasi selari dengan matlamat ISO ISO 9001 yang merujuk kepada pengiktirafan bahawa organisasi mesti memahami dan memenuhi keperluan pelanggannya. Menerusi konteks pendidikan, pelanggan, pengguna atau penerima manfaat ialah pelajar, keluarga dan masyarakat. Ini selari dengan pendapat Özgenel dan Pinar (2019) di mana kepuasan kepada pelanggan atau hasil pengeluaran boleh memberi gambaran tentang prestasi dalam pelbagai jenis pekerjaan. Namun, pendapat ini disangkal oleh Peterson (1995) kerana beliau berpendapat guru tidak dapat memberikan fokus pelanggan secara langsung kerana profil pelajar yang berubah setiap tahun.

Dimensi kepimpinan dalam amalan ISO di sekolah mempunyai hubungan dengan prestasi guru di sekolah. Dapatan ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Wadib et al. (2016) di sebuah sekolah di Indonesia yang mendapati kepimpinan pengetua secara langsung memberi impak yang signifikan kepada prestasi guru. Amalan kepimpinan yang berkesan mempunyai kesan yang positif terhadap pembangunan profesional dan prestasi guru (Flores, 2018; Tambingon, 2018). Ini disokong oleh kajian Choiria Mahmudah et al. (2022) mengenai hubungan antara kepimpinan transformasional dengan prestasi guru yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kepimpinan transformasional dengan prestasi guru.

Seterusnya, menurut Gazova et al. (2016), pendekatan proses dilihat sebagai alat utama untuk penambahbaikan berterusan dalam sesuatu proses perniagaan. Meskipun kajian ini dilaksanakan di sekolah, ini boleh dikaitkan dengan dapatan kajian Zimon (2016) yang menyatakan bahawa ISO 9001 merupakan keperluan yang boleh meningkatkan kecekapan, perkembangan dan kemajuan sebagai

proses utama dalam sesebuah organisasi. Menurutnya lagi, sebuah institusi yang berkesan adalah berdasarkan keberkesanan dalam proses yang berlaku dalam institusi mereka. Ini disokong oleh Guo et al. (2018), di mana secara amnya output sesuatu proses secara langsung akan menjadi input kepada proses seterusnya. Ini dikaitkan dengan pendekatan proses dalam ISO 9001:2015 yang diaplikasikan melalui Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dilihat mempunyai hubungan dengan prestasi guru. Guru merupakan kumpulan pelaksana di sekolah. Menurut Rahmisafa Hamid et al. (2021), produk akhir dalam pendidikan ialah pelajar namun tetapi kejayaan produk ini bergantung semata-mata kepada keupayaan manusia yang terlibat dalam setiap proses pendidikan, bukannya jentera yang digunakan dalam proses tersebut. Oleh itu, jelaslah guru terlibat secara langsung dalam dimensi pendekatan proses iaitu proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah.

Pengurusan perhubungan merujuk kepada guru yang berurusan dengan pihak luar seperti pembekal. Dapatan kajian menunjukkan hubungan guru dan pembekal berada pada tahap tinggi. Dapatan kajian ini boleh dikaitkan dengan Huang et al. (2017), dimana kajian yang dijalankan oleh mereka menunjukkan peningkatan dalam pengurusan perhubungan pelanggan yang merupakan satu faktor penting bagi sebuah badan pensijilan untuk membuktikan perkhidmatan pensijilannya. Bagi sekolah yang melaksanakan SPSK, pengurusan perhubungan merupakan elemen yang penting kerana melibatkan pengurusan perhubungan dengan pembekal dan perkhidmatan di luar sekolah. Hubungan dengan perkhidmatan pembekal termasuk pentadbiran awam, pusat pendidikan lain dan perusahaan yang bertujuan untuk mewujudkan konvensyen dan sokongan yang saling menguntungkan (Martínez-Mediano & Díaz, 2016).

Dapatan kajian bagi dimensi pembuatan keputusan berasaskan bukti menunjukkan saling berhubungan dengan prestasi guru di sekolah. Seorang guru yang melaksanakan pengurusan kualiti terlibat dengan penilaian keputusan berasaskan bukti dan analisis. Ini seterusnya meningkatkan prestasi guru. Dapatan ini selaras dengan kajian Martínez-Mediano dan Díaz (2016) dimana penilaian keputusan berdasarkan pengukuran, pengesahan dan analisis pencapaian organisasi dalam pelbagai bidang adalah berbeza dengan yang dimaksudkan oleh objektif. Laporan penilaian ini seterusnya dapat membimbing penambahbaikan baharu.

Guru merupakan warga kerja yang melaksanakan sistem pengurusan kualiti ISO. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang sederhana antara penglibatan guru dengan prestasi guru. Ini kerana pekerja yang cekap diberi kuasa untuk terlibat di semua peringkat organisasi untuk meningkatkan keupayaan organisasi, mencipta dan menunjukkan nilai organisasi. Malahan, kualiti pendidikan mesti diterajui oleh pasukan pengurusan dan disokong oleh kakitangan sesebuah sekolah. (Martínez-Mediano & Díaz, 2016). Kajian oleh Himawaty dan Hidodo (2022) juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara penglibatan warga kerja dengan prestasi pekerja. Ini disokong oleh Kazimoto (2016), lebih tinggi penglibatan pekerja akan menghasilkan faktor positif seperti motivasi dan komitmen pekerja terhadap kerja dan majikan sekali gus membawa kepada prestasi yang lebih baik.

Penambahbaikan dalam sistem pengurusan kualiti dilaksanakan oleh guru di sekolah secara sederhana. Sallis (2002) menyatakan bahawa menerusi sistem pengurusan kualiti, setiap individu dalam organisasi terlibat dalam usaha penambahbaikan. Ini disokong oleh Shamlooh dan Doblas (2020) di mana pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 memberi kesan ketara kepada prestasi pekerja.

Pengkaji telah menjalankan analisis dan mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara tahap amalan PK03 (Pengurusan Pengajaran dan Pembelajaran) dengan Prestasi guru di sekolah. Ini bermakna terdapat impak positif antara tahap amalan PK03 (pengurusan pengajaran dan pembelajaran) yang diuji melalui tujuh prinsip ISO dengan prestasi guru di sekolah. Dapatan kajian ini menunjukkan guru boleh mengatur kerja dalam pengajaran dan pembelajaran di sekolah. Prestasi guru boleh dikaitkan dengan perancangan dalam pengajaran dan pembelajaran yang membawa kepada peningkatan prestasi guru.

Dapatan ini konsisten dengan Epstein (2018), Bernhardt (2017), dan Davies dan Ellison (2003), perancangan pendidikan telah menjadi faktor keberkesanan dan penambahbaikan sekolah. Menerusi dapatan kajian ini, guru merancang pengajaran dan pembelajaran yang akan diberikan kepada pelajar. Perancangan ini seterusnya akan memberikan kesan kepada aspek pengajaran dan pembelajaran serta pengurusan kualiti di sekolah. Hal ini kerana, guru dan kakitangan yang sentiasa komited untuk bekerja secara kolektif membangunkan kapasiti mereka sendiri dan seterusnya meningkatkan kapasiti organisasi (Díez et al., 2020). Selain itu, prestasi kerja melibatkan sesuatu yang dilakukan oleh orang ramai yang mencerminkan tindakan yang diambil oleh individu (Oswald et al., 2007). Ini disokong oleh Menes dan Haguisan (2020), iaitu untuk mempertimbangkan prestasi sesebuah organisasi, peranan kakitangan akademik dalam perkhidmatan pendidikan adalah jelas.

Kesimpulannya, hubungan antara tahap amalan PK 03 (Pengurusan Pengajaran) melalui tujuh prinsip ISO dalam Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) menunjukkan tahap sederhana. Guru-guru melaksanakan tujuh prinsip ISO dalam SPSK dan menyumbang kepada prestasi mereka.

KESIMPULAN

Kajian ini membuktikan pelaksanaan ISO dalam pendidikan di sekolah memberikan peranan penting dalam meningkatkan prestasi guru. Tahap amalan prinsip ISO dan prestasi guru yang tinggi menunjukkan guru mempunyai daya usaha untuk meningkatkan prestasi dan kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran di sekolah. Kesimpulannya, sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan bukan sekadar proses dokumentasi tetapi merupakan proses penambahbaikan secara berterusan yang akhirnya dapat meningkatkan prestasi guru.

REFERENCES

Abd. Rahim Abdul Rahman. (2012). *Hubungan Sistem Pengurusan Sekolah Kualiti (SPSK) dengan kualiti dan produktiviti guru di sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru* [Tesis Sarjana tidak diterbitkan]. Universiti Teknologi Malaysia.

Abd. Rahim Abdul Rahman, & Khadijah Daud. (2014). Hubungan antara sistem pengurusan sekolah kualiti dengan kualiti dan produktiviti guru di sekolah rendah rintis daerah Johor Bahru. *Sains Humanika 2:4* (2014), 169–178. http://www.myjurnal.my/filebank/published_article/35846/24.pdf

Abrampah, N., Syed, S. B., Hirschhorn, L. R., Nambiar, B., Iqbal, U., Garcia-Elorrio, E., Chattu, V. K., Devnani, M., & Kelley, E. (2018). Quality improvement and emerging global health priorities. *International Journal for Quality in Health Care, 30*(suppl_1), 5–9. https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx198

Adeyemi, T. O. (2010). Principals' leadership styles and teachers' job performance in senior secondary schools in Ondo State, Nigeria. *Journal of Educational Administration and Policy Studies, 2*(3), 33–39. http://www.academicjournals.org/app/webroot/article/article1379413061_Adeyemi.pdf

Ali Ahmed Habib Shamlooh., & Mark P. Doblas. (2020). The impact of ISO 9001:2015 quality management system implementation on employee's performance: A case of ministry of industry, commerce & tourism in the Kingdom of Bahrain. *iKSP Journal of Innovative Writings*, 21-39.

Alias, M., Saleh, K. M., Hassan, B., & Awang, H. (2017). Students' perceptions of their teachers' performance in teaching engineering drawing in Nigerian tertiary institutions. Path of Science, 3(10), 2.1–2.8. https://doi.org/10.22178/pos.27-4

Altinkemer, K., Chaturvedi, A., & Kondareddy. (1998). Bussiness process reengineering and organizational performance: An exploration of issues. *International Journal of Information Management 18*, 381-392.

Arribas Díaz, Jorge., & Martinez-Mediano, Catalina. (2018). The impact of ISO Quality Management Systems on primary and secondary schools in Spain. *Quality Assurance in Education, 26*.

Avila, L.B. (2018). Total Quality Management (TQM) Practices of school administrators in relation to school performance among teacher education institutions in the province of Quezon. *KnE Social Sciences*, *3*(6), 879–890. https://doi.org/10.18502/kss.v3i6.2426

Avolio, B.J., Zhu, W., Koh, W., & Bhatia, P. (2004), Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior, 25*(8), 951-968.

Bass, B. (1999). Current developments in transformational leadership: research and applications. *The Psychologist Manager Journal*, *3*(1), 5-21.

Bernhardt, V. L. (2017). *Data analysis: For continuous school improvement*. Routledge.

Blaško, M., & Raschman, P. (2015). Quality management of teaching learning process at the Technical University of Košice (Slovakia). European Scientific Journal, 1(Special edition). https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/6450/6190

Bos-Nehles, A. C., Van Riemsdijk, M. J., & Kees Looise, J. (2013). Employee perceptions of line management performance: Applying the AMO Theory to explain the effectiveness of line managers' HRM Implementation. *Human Resource Management, 52*(6), 861-877. https://doi.org/10.1002/hrm.21578

Brenner, M.D., Fairris, D., & Russer, J.W. (2004). "Flexible" work practices and occupational safety and health. Exploring the relationship between cumulative trauma disorders and workplace transformation. *Industrial Relations, 43*(1), 242-266. https://doi.org/10.1111/j.0019-8676.2004.00325.x

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research, 295*(2), 295-336.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research methods in education* (7th ed.). Routledge.

Cresswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Sage.

Dale, B.G., Wiele, A.V., & Iwardeen, J.V. (2007). *Managing quality* (5th ed.). Blackwell Publishing Ltd.

Davies, B., & Ellison, L. (2003). *The New strategic direction and development of the School: Key frameworks for school improvement planning*. Routledge.

Díez, Fernando., Sánchez, Aurelio López, Ana Luisa & Iraurgi, Ioseba. (2020). impact of quality management systems in the performance of educational centers: Educational policies and management processes. *Heliyon, 6*, 1-7. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824.

Dimara, B. (2023). Upaya peningkatan kompetensi profesional guru melalui implementasi supervisi akademik kepala sekolah. *Manajerial*: *Jurnal Inovasi Manajemen Dan Supervisi Pendidikan.* https://doi.org/10.51878/manajerial.v2i4.1862

Epstein, J. L. (2018). *School, Family, And Community Partnerships: Preparing Educators And Improving Schools.* Routledge.

Fernández Cruz, F. J., Egido Gálvez, I., & Carballo Santaolalla, R. (2016). Impact Of Quality Management Systems On Teaching-Learning Processes. *Quality Assurance in Education, Vol. 24 No. 3*, 394-415. https://doi.org/10.1108/QAE-09-2013-0037

Flores, M. A. (2018). Teacher evaluation in Portugal: Persisting challenges and perceived effects. *Teachers and Teaching*, *24*(3), 223–245. https://doi.org/10.1080/13540602.2018.1425677

Gamboa, A. J., & Melão, N. F. (2012). The impacts and success factors of ISO 9001 in education: experiences from Portuguese vocational schools. *International Journal of Quality and Reliability Management, 12*(4), 384-401. https://doi.org/10.1108/02656711211224848

García, M., de la Caridad Borges Oquendo, L., Ortiz, G., Ribalta, I., Arce, M., & Sansón, R. (2018). Teaching Performance of the professors of pediatrics in postgraduate education in "Salvador Allende" Faculty. January-July 2016. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, *17*(6), 977–994.

Gazova, A., & Papulová, Z. (2016). Role of strategic analysis in strategic decision-making. *Procedia Economics and Finance, 39*, 571–579. https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30301-X

Guo, H., Zhang, R., Zou, M., Yang, J., Zhang, J., He, Z., Qu, T., Li, C., & Huang, G. (2018). Review on quality management model based on process approach. *Business and Management Horizons*, *6*(2), 26–39. https://doi.org/10.5296/bmh.v6i2.13955

Menes, C. C., & Haguisan III, I. A. (2020). Ethical climate, job satisfaction, and organizational commitment of hotel employees. *Philippine Social Science Journal*, *3*(3), 96-106. https://doi.org/10.52006/main.v3i3.131

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM*). Sage.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal Of Marketing Theory and Practice, 19*(2), 139-152

Halawah, I. (2011). Factors influencing college students motivation to learn from students perspective. *Education*, *132*(2), 379-391.

Hamid, S. R. A., Hassan, S. S. S., & Ismail, N. A. H. (2012). Teaching quality and performance among experienced teachers in Malaysia. *Australian Journal of Teacher Education, 37*(11), 85-103. https://doi.org/10.14221/ajte.2012v37n11.2

Hariady Bayu Aji., Musran Munizu., & Mursalim Nohong. (2024). The impact of ISO 9001 management implementation on worker output. *Proceedings of the 8th International Conference on Accounting, Management, and Economics* (ICAME 2023).

Hopkins, W.G. (2000). Quantitative research design. *Sportscience 4*(1). https://www.sportsci.org/jour/0001/wghdesign.html

Huang, P. L., Lee, B. C., Wang, C. S., & Sun, C. T. (2017). relative importance of the factors under the ISO10015 quality management guidelines that influence the service quality of certification bodies. *Journal of Economics and Management*, *13*(1), 105-137.

Idan, Mahmoud. (2025). Implementation of ISO 9001:2015: Quality management system in the university by a verification method. *Accreditation and Quality Assurance 30*, 183-193. https://doi.org/10.1007/s00769-024-01629-3

Idris, A. R., & Amazt, I. H. (2011). Lecturers' satisfaction towards university management & decision-making styles in some Malaysian public universities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences.* https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.4000

Iftikhaar Ahmad., & Mehraj, Hakim Khalid. (2014). Total quality management in education: An analysis. *International Journal of Humanities and Social Science Invention, 3*(68). http://www.ijhssi.org/papers/v3(6)/Version-4/N0364071078.pdf

International Organization for Standardization. (2015). *Quality management systems — Requirements* (ISO Standard No. 9001:2015). https://www.iso.org/standard/62085.html

Irsyada, R., Isbiyantoro., S., Wibawa., A. P., Teng., M. F., Gaffar, A. F. O., Herdianto, R., & Witarsa, A. R. (2018). Achievement of quality management system ISO 9001:2015 strategy in vocational high school. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineerin*g. https://doi.org/10.1088/1757-899X/403/1/012077

Jabatan Standard Malaysia. (2017). *Laman web rasmi Jabatan Standard Malaysia*. https://jsm.gov.my

Jyoti, J., & Bhau, S. (2015). Impact of Transformational Leadership on job performance: Mediating role of leader–member exchange and relational identification. *SAGE Open*. https://doi.org/10.1177/2158244015612518

Kamaruzaman Moidunny. (2009). *Keberkesanan Program Kelayakan Profesional Kepengetuaan Kebangsaan* (NPQH) [Unpublished doctoral dissertation]. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Kaplan, R.S., & Norton, D.P. (1996). *The balanced scorecard. Translating strategy into actions.* Harvard Business School.

Karapetrovic, S., & Willborn, W. (2001). Audit and self-assessment in quality management: Comparison and compatibility. *Managerial Auditing Journal, 16*(6), 366–377. https://doi.org/10.1108/02686900110395505

Kazimoto, P. (2016) Employee engagement and organizational performance of retails enterprises. *American Journal of Industrial and Business Management*, *6*, 516-525. https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.64047

Kennedy, O. O. (2014). *An assessment of the effects of ISO 9001:2008 certification on organizational performance: A case of Moi Teaching and Referral Hospital* [Master's thesis, Kisii University]. Semantic Scholar. https://pdfs.semanticscholar.org

Koo, M., & Yang, S.-W. (2025). Likert-type scale. *Encyclopedia*, *5*(1), 18. https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and *Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308

Kuncoro, A. (2012). *Employing quality management principles to improve the performance of educational systems: An empirical study of the effect of ISO 9001 standard on teachers and administrators performance in the Indonesian vocational education system* [Doctoral dissertation, University of Central Florida]. STARS. https://stars.library.ucf.edu/etd/2761

Levine, D. I., & Toffel, M. W. (2008). *Quality management and job quality: How the ISO 9001 standard for quality management systems affects employees and employers* (Working Paper No. 08-062). eScholarship, University of California. https://escholarship.org/uc/item/4p91h717

Mamat, Rahmatullah. (2016). The relationship between learning effectiveness, teacher competence and teachers performance Madrasah Tsanawiyah at Serang, Banten, Indonesia. *Higher Education Studies, 6*(1), 169–189. https://doi.org/10.5539/hes.v6n1p169

Mekonnen, T. (2014). *Factors affecting teachers job performance in public secondary schools of West Hararghe Zone, Oromia Regional State* [Master's thesis, Haramaya University]. Haramaya University Institutional Repository. http://institutional_repository.haramaya.edu.et/bitstream/123456789/1474/1/Teferi%20%20MA%20theasis%2022%2011.pdf

Menon, G. (2014). Maintaining quality of education in management institutes. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 133*, 122–129. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.176

Mohamad Johdi Hj. Salleh. (2007, May 15–17). *Guru efektif dan peranan guru dalam mencapai objektif persekolahan sekolah rendah: Perspektif guru besar* [Paper presentation]. Seminar Penyelidikan Institut Perguruan Batu Lintang Tahun 2007, Kuching, Sarawak, Malaysia. http://www.ipbl.edu.my/portal/penyelidikan/seminarpapers/2007/Edmanagement/mohdjohdiUIAMfp.pdf

Mohd Majid Konting. (1998). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd Najib Abd.Ghafar. (2003). *Reka bentuk tinjauan soal selidik pendidikan.* Universiti Teknologi Malaysia.

Mok Soon Sang. (2008). *Psikologi pendidikan untuk pengajaran dan pembelajaran*. Penerbitan Multimedia.

Mortimore, P., & Stone, C. (1991). Measuring educational quality. *British Journal of Educational Studies, 39*(1), 69–82. https://doi.org/10.2307/3120871

Muhammad Giatman. (2015). Optimization of implementation QMS ISO 9001:2008 in the education and training vocational education (TVET) professional. In *Proceedings of the 3rd UPI International Conference on Technical and Vocational Education and Training* (TVET 2014) (pp. 64–67). Atlantis Press. https://download.atlantis-press.com/article/16863.pdf

Nayereh, H. (2017). The evaluation of teachers' job performance based on Total Quality Management (TQM). *International Education Studies, 10*(4), 58–68. https://doi.org/10.5539/ies.v10n4p58

Nayantara Padhi. (2007). Impact of globalisation on accreditation and quality management of open and distance learning institutions. *Malaysian Journal of Distance Education 9*(1), 75-90. http://mjde.usm.my/vol9_1_2007/mjde9_1_6.pdf

Oliver, R. M., & Reschly, D. J. (2007). *Effective classroom management: Teacher preparation and professional development.* National Comprehensive Center for Teacher Quality. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED543769.pdf

Oppenheim, A.N. (2005). *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement: New edition*. Pinter Publications.

Özgenel, M., & Mert, P. (2019). The role of teacher performance in school effectiveness. International *Journal of Educational Research Review, 4*(3), 417–434. https://doi.org/10.35826/ijets.v4i3.155

Oswald, F. L., Hambrick, D. Z., & Jones, L. A. (2007). Understanding and predicting multitasking performance. In D. H. Jonassen (Ed.), *Keeping all the plates spinning* (pp. 77–84). Routledge.

Parscale, S. L. (2014). *Quality management theory and assessing student learning outcomes in higher education* [Doctoral dissertation, Northcentral University]. ProQuest Dissertations and Theses Global.

Peterson, K. D. (1995). *Teacher evaluation: A comprehensive guide to new directions and practices*. Corwin Press.

Poustourli, A., Adamantios, P., & Efthymios, P. (2016). *Quality management in education according to ISO 9001:2008 and IWA 2:2007 standards.* ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/235634350

Rabindarang, S., Khuan, W. B., & Khoo, Y. Y. (2014). The influence of distributed leadership on job stress in technical and vocational education. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 4*(1), 490–499.

Rahmisafa Hamid, Hasmadi Hassan, & Muzafar Yusof. (2021). ISO 9001 certification and service quality delivery in Malaysian higher education institutions: A conceptual model. *International Journal of Humanities Technology and Civilization, 6*(1), 60–65. https://doi.org/10.15282/ijhtc.v6i1.6671

Ratnawati Susanto, Agustina, N., Mujazi, Yulhendri, & Nasution, E. (2025). Teacher performance evaluation: A holistic approach to improving the quality of education in elementary schools. *Mimbar Sekolah Dasar, 12*(2), 289–306. https://doi.org/10.53400/mimbar-sd.v12i2.86833

Rohayati, & Sari, K. (2019). Assistance program for the implementation of ISO 9001 2015: Case study of Telkom Junior High School. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 528*(1), Article 012074. https://doi.org/10.1088/1757-899X/528/1/012074

Saedah Siraj, & Mohd Sani Ibrahim. (2012). *Standard kompetensi guru Malaysia*. Universiti Malaya Repository. http://repository.um.edu.my/25208/1/STANDARD%20KOMPETENSI%20GURU%20MALAYSIA%20Saedah%20Siraj%20%26%20Mohammed%20Sani%20Ibrahim.pdf

Sallis, E. (2002). *Total quality management in education* (3rd ed.). Kogan Page.

Sashkin, M., & Rosenbach, W. E. (1993). *A new leadership paradigm. In W. E. Rosenbach & R. L. Taylor* (Eds.), Contemporary issues in leadership (3rd ed., pp. 87–108). Westview Press.

Selamat, N., Samsu, N. Z., & Kamalu, N. S. (2013). The impact of organizational climate on teachers' job performance. *Educational Research EJournal, 2*(1), 1–12. https://doi.org/10.5838/erej.2013.21.06

Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday/Currency.

Singh, C., & Sareen, K. (2006). Effectiveness of ISO 9000 standards in Indian educational institutions: A survey. *International Journal of Services Technology and Management, 7*(4), 403–415. https://doi.org/10.1504/IJSTM.2006.011005

Spangehl, S. D. (2012). AQIP and accreditation: Improving quality and performance. *Planning for Higher Education, 40*(3), 29–35. https://eric.ed.gov/?id=EJ973539

Sudjana, N. (2002). *Dasar-dasar proses belajar dan mengajar*. Sinar Baru Algesindo.

Suyitno, S. (2018). The implementation of Quality Management System using ISO 9001:2008 based Total Quality Management concept (Case study at the First State Public Vocational Secondary

School at Singosari, Malang Regency, East Java, Indonesia). *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*, *7*(1), 15–27. https://doi.org/10.25255/jss.2018.7.1.15.27

Taib, Che Azlan., Hani Ahmed., Iteng Rosman., & Lazim, Halim. (2018). A framework for implementing ISO 9000 and total quality culture in higher education. *International Journal of Supply Chain Management*, *7*(2), 126–131

Tambingon, H. N. (2018). The influence of principal leadership style and teacher work motivation on the performance of certified teachers at SMA Negeri Kotamobagu, North Sulawesi, Indonesia. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, *12*(3), 357–365. https://doi.org/10.11591/edulearn.v12i3.8298

Tsim, Y. C., Yeung, V. W. S., & Leung, E. T. C. (2002). An adaptation to ISO 9001:2000 for certified organisations. *Managerial Auditing Journal*, *17*(5), 245–250. https://doi.org/10.1108/02686900210429669

Wadib Su'udi, Anwar Sanusi, & Harianto Respati. (2016). The influence of ISO 9001:2008 and principal's leadership toward education quality through teacher's performance of vocational high school in Malang City, Indonesia. *European Journal of Business and Management*, *8*(12), 217–225. https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/download/29813/30625

Yahya Buntat, Rozali Omar, & Syed Mohamad Shafeq Syed Mansor. (2003, October 19–21). Kesan pengiktirafan MS ISO 9002 terhadap psikologi dan situasi kerja guru-guru dan kakitangan sekolah: Satu tinjauan [Unpublished paper presentation]. *Seminar Kebangsaan Memperkasakan Sistem Pendidikan, Johor Bahru, Johor, Malaysia*. http://eprints.utm.my/id/eprint/2281/1/Kertas_Kerja_2_%28MS_ISO_9002%29.pdf

Zilpah Kageha Andiva, & Simatwa, E. M. W. (2018). Influence of ISO 9001:2008 Quality Management Systems on academic staff's service delivery in teaching in public universities: An analytical studies. *International Journal of Current Research*, *10*(5), 69322–69344.

Zimon, D. (2017). Analysis of the impact of standardized Quality Management System for the improvement of cooperation in the supply chain on the basis of small and medium-sized organizations. *Journal of Positive Management*, *7*(2), 36–45. https://doi.org/10.12775/JPM.2016.010