

**PENILAIAN OUTCOME DAN IMPAK PROGRAM-PROGRAM
PENINGKATAN PRESTASI SEKOLAH DI SEKOLAH-SEKOLAH
BERPRESTASI TINGGI DI NEGERI KEDAH DAN TERENGGANU**

**ABD LATIF KASIM
YAAKOB DAUD
YAHYA DON
ISHAK SIN
GHAZALI HAMID
ALIS PUTEH
KAMARULZAMAN MD. ALI
NORDIN MANSOR
ABD RAHMAN YOB**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2012**

PENGAKUAN TANGGUNGJAWAB

Kami, dengan ini mengaku bertanggungjawab atas ketepatan semua pandangan, komen teknikal, laporan fakta, data, gambar rajah, ilustrasi dan gambar foto yang telah diutarakan dalam laporan ini. Kami bertanggungjawab sepenuhnya bahawa bahan yang diserahkan ini telah disemak dari aspek hak cipta dan hak milik. Universiti Utara Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap ketepatan mana-mana komen, laporan, dan maklumat teknikal dan fakta lain, dan terhadap tuntutan hak cipta dan juga hak milik.

We are responsible for the accuracy for all opinion, technical comment, factual report, data, figure's, illustration and photographs in article. We bear full responsibility for checking whether material submitted is subject to copyrights or ownership rights. UUM does not accept any liability for the accuracy of such comment, report and other technical and factual information and the copyright or ownership rights claims.

Ketua Penyeldik:

Abd Latif Kasim

Ahli-Ahli:

Yaakob Daud

Yahya Don

Ishak Sin

Nordin Mansor

Ghazali Hamid

Alis Putih

Abd Rahman Yob

Kamarulzaman Md. Ali

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia-NYA, kami telah berjaya menyiapkan penyelidikan yang bertajuk Penilaian Outcome dan Impak Program-Program Peningkatan Prestasi Sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Tanpa bantuan rakan-rakan sudah tentu penyelidikan ini sukar untuk dihasilkan. Justeru, kami ingin mengambil kesempatan ini mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersama membantu menghasilkan penyelidikan ini, terutamanya kepada pihak Naib Canselor, Universiti Utara Malaysia, dan Pengarah Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (RIMC) Universiti Utara Malaysia yang telah meluluskan gran penyelidikan dan banyak membantu serta memberi rangsangan dalam penyelidikan ini.

Juga tidak dilupakan kepada Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi serta semua responden kajian penyelidikan yang telah terlibat secara langsung dalam penyelidikan ini. Akhir sekali, kami mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada Naib Canselor Universiti Utara Malaysia kerana telah memberi kebenaran menjalankan kajian ini.

Kami berharap agar dapatan daripada penyelidikan ini akan memberi manfaat kepada semua *stakeholders* dalam usaha memantapkan modal insan kelas pertama di Malaysia.

Kumpulan Penyelidik:

Abd Latif Kasim
Yaakob Daud
Yahya Don
Ishak Sin
Ghazali Hamid
Alias Putih
Kamarulzaman Md. Ali
Nordin Mansor
Abd Rahman Yob

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat perspektif pelajar terhadap penilaian outcome dan impak program-program peningkatan prestasi sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Selain itu kajian juga bertujuan untuk mengkaji perbezaan perspektif pada penilaian outcome dan impak program di negeri yang berbeza menerusi 4 dimensi utama iaitu sikap, pembelajaran, keyakinan, dan kualiti perkhidmatan. Kajian berbentuk kuantitatif yang menggunakan pendekatan tinjauan keratan rentas (*cross-sectional survey*) bagi mengumpul data berkaitan situasi semasa perspektif pelajar terhadap penilaian outcome dan impak program. Populasi kajian ini melibatkan pelajar-pelajar yang menyertai kursus dan program peningkatan prestasi pelajar di Sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Teknik persampelan rawak berkelompok dan rawak mudah digunakan untuk memilih sampel dari populasi kajian. Instrumen kajian yang digunakan ialah melalui pembinaan soal selidik dan diuji kesahan serta kebolehpercayaan item kajian. Analisis data kajian adalah dengan menggunakan perisian SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*) versi 18.0. Analisis data berbentuk deskriptif yang melibatkan pemerihalan responden seperti frekuensi dan peratusan, manakala bahagian kedua analisis inferensi bagi menguji hipotesis kajian menggunakan ujian korelasi Pearson, Ujian-t, ANOVA. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan dan hubungan yang positif yang signifikan pada dimensi sikap dan kualiti perkhidmatan sekolah. Hasil kajian juga menunjukkan kualiti perkhidmatan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi keberkesanan dan keberjayaan program-program sekolah yang dilaksanakan. Sehubungan itu, perspektif pelajar pada aspek sikap, pembelajaran, keyakinan, dan kualiti perkhidmatan harus diambil kira sebagai elemen penting dalam merancang program-program bagi meningkatkan tahap kemahiran dan penambahbaikan kualiti perkhidmatan sekolah terutamanya Sekolah Berprestasi Tinggi yang telah diiktirafkan sebagai sekolah contoh kepada semua sekolah di Malaysia.

**EVALUATION OUTCOME AND IMPACT PERFORMANCE
ENHANCEMENT PROGRAM OF HIGH PERFORMANCE SCHOOL IN
KEDAH AND TERENGGANU**

ABSTRACT

This study was aimed to identify the students' perspective for evaluating outcome and impact of performance enhancement programs in high-performance schools in Kedah and Terengganu. Furthermore, the study also aimed to examine different perspectives on the evaluation of outcomes and impact of the program in different states through the four key dimensions namely attitude, learning, confidence, and quality of service. This quantitative study had used a cross sectional survey to collect data on the current situation of students' perspective on program outcome and impact assessment. The population of this study involves students participating in courses and programs to increase student performance in high performance schools at Kedah and Terengganu. Clustered random sampling technique was used to select a simple random sampling from a population study. The instrument used was through the construction of the questionnaire and tested the validity and reliability of the study items. Analysis of the survey data was done using the SPSS (Statistical Package For Social Science) version 18.0. The descriptive data analysis had involved as frequency and percentage of respondents, while the second part of inferential analysis was to test the research hypotheses using Pearson correlation test, T-test, and ANOVA. The results showed there was a difference and a significant positive relationship on the dimensions of attitude and the quality of school services. The results also revealed that the quality of service plays an important role in influencing students and the effectiveness school programs were implemented. Consequently, the student perspective on attitude, learning, confidence, and quality of service should be considered as an important element in the planning of programs for enhancing their skills and improving the quality of school services especially high performance schools that have been recognized as a model school to all schools in Malaysia.

KANDUNGAN

SENARAI KANDUNGAN		Muka Surat
PENGAKUAN TANGGUNGJAWAB		ii
PENGHARGAAN		iii
ABSTRAK		iv
ABSTRACT		v
KANDUNGAN		vi
SENARAI JADUAL		viii
SENARAI RAJAH		ix
BAB SATU	Pengenalan	
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	2
1.3	Pernyataan Masalah	4
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Persoalan Kajian	7
1.6	Hipotesis Kajian	8
1.7	Kerangka Kajian	8
1.8	Signifikan Kajian	9
1.9	Batasan Kajian	11
1.10	Definisi Operasional	12
	1.9.1 Sekolah Berprestasi Tinggi	12
	1.9.2 Penilaian	13
	1.9.3 Outcome dan Impak	13
	1.9.4 Kompetensi Diri	13
	1.9.5 Kualiti Perkhidmatan	14
1.11	Rumusan	14
BAB DUA	Tinjauan Literatur	
2.1	Pendahuluan	15
2.2	Sekolah Berprestasi Tinggi	15
2.3	Kualiti Perkhidmatan Pendidikan	18
	2.3.1 Asas Penentuan Kualiti	21
2.4	Penilaian Outcome dan Impak Program Sekolah	25
	2.4.1 Konsep Penilaian	26
2.5	Model-model Penilaian	35
	2.5.1 Model Penilaian Tyler	35
	2.5.2 Model Penilaian Responsif	36
	2.5.3 Model Penilaian Bermatlamat Bebas	39
	2.5.4 Model Penilaian Penerangan	39

	2.5.5 Model Penilaian Ketidaksamaan	40
	2.5.6 Model Penilaian Individu	40
	2.5.7 Model Penilaian Bertentangan	41
	2.5.8 Model Penilaian KIPP	42
2.6	Penilaian Outcome dan Impak Terhadap Kompetensi Kendiri Pelajar	45
2.7	Rumusan	47
BAB TIGA	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	48
3.2	Rekabentuk Kajian	48
3.3	Populasi Dan Sampel Kajian	49
3.4	Teknik Persampelan	50
3.5	Instrumen Kajian	50
3.6	Analisis Data	52
3.7	Kesahan Instrumen	53
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	54
3.9	Analisis Data	54
3.10	Rumusan	55
BAB EMPAT	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pendahuluan	56
4.2	Dapatan Deskriptif	56
4.3	Tahap Persepsi Terhadap Penilaian Outcome dan Impak Program Sekolah	57
4.4	Dapatan Deskriptif-korelasi	58
	4.4.1 Tahap Perbezaan dan Hubungan Penilaian Outcome dan Impak Terhadap Program Sekolah Berdasarkan Jantina	58
	4.4.2 Tahap Perbezaan dan hubungan Penilaian Outcome dan Impak Terhadap Program Sekolah Berdasarkan Negeri	59
4.5	Rumusan	60
BAB LIMA	PERBINCANGAN DAN RUMUSAN	
5.1	Pengenalan	61
5.2	Ringkasan Kajian	61
5.3	Dapatan dan Perbincangan	63
5.4	Cadangan dan Implikasi Kajian	66
5.5	Rumusan	70
RUJUKAN		71

SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 3.1	Skala interpretasi min bagi tahap dimensi persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan program sekolah	52
Jadual 3.2	Skala Interpretasi Korelasi	53
Jadual 3.3	Nilai Cronbach Alpha	53
Jadual 3.4	Analisis Nilai Kebolehpercayaan Kajian Rintis	54
Jadual 4.1	Demografi Responden (Jantina)	56
Jadual 4.2	Demografi Responden (Etnik)	57
Jadual 4.3	Demografi Responden (Negeri)	57
Jadual 4.4	Min Mengikut Dimensi	57
Jadual 4.5	Keputusan Ujian-t Berdasarkan Jantina	58
Jadual 4.6	Keputusan Ujian-t Berdasarkan Negeri	59

SENARAI RAJAH

MUKA SURAT

Rajah 1.1	Basic Program Logic Model	8
Rajah 2.1	Prosedur Penggunaan Model Matlamat Bebas	39

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Perkembangan dan pembangunan kemenjadian pelajar dalam bidang akademik dan kokurikulum berkait rapat dengan pengalaman mereka semasa di sekolah dan terbentuk melalui proses perhubungan neural (Flavell, 1992; Yahya Don, Yaakob Daud, Abd. Latif Kasim & Fo'ad Sakdan, 2010). Perkembangan dan peningkatan bilangan Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia merupakan asas kepada perubahan dan perkembangan pelajar yang amat penting sebelum mereka memasuki pasaran atau alam pekerjaan. Dalam hal ini, Trostle dan Merrill (1986) dan Yahya Don dan Mahmood, (2008) berpendapat bahawa pembangunan dan perkembangan program di institusi pendidikan perlu diberi perhatian dan dipertingkatkan kualiti perkhidmatannya kepada pelajar-pelajar.

Secara umumnya, kualiti pembelajaran dan pengalaman yang dilalui oleh pelajar semasa di sekolah pada peringkat awal akan mempengaruhi perkembangan dan peningkatan pencapaian pembelajaran seterusnya (*Governor's Cabinet on Children and Families*, 2001; Mahmood & Yahya Don, 2007; Yahya Don & Mahmood, 2008). Oleh itu, *Governor's Cabinet on Children and Families*, (2001) melihat bahawa kajian berkaitan peningkatan kualiti program di institusi-institusi pendidikan, terutama peranan guru-guru yang mempunyai hubungan signifikan dengan perkembangan pelajar dan peningkatan prestasi sesebuah sekolah dan masyarakat perlu diberi perhatian. Ia harus diteliti dari segi keberkesanan peranan guru-guru dan program yang dilaksanakan dalam membangun keyakinan, kompetensi diri dan sosial pelajar yang sepatutnya ditanam kepada mereka sebelum menempuh sesuatu peperiksaan

awam (Flavell, 1992; Yahya Don, 1999; Yahya Don, Yaakob Daud, Abd. Latif Kasim, & Fo'ad Sakdan, 2010).

Pelbagai program pembangunan pelajar telah diatur dan dirancang di semua peringkat institusi pendidikan yang bertujuan untuk melahirkan pelajar yang cemerlang dalam akademik dan kemahiran generik. Kepentingan program peningkatan prestasi dalam pendidikan telah ditekankan sejak dahulu lagi oleh para cendekiawan. Pada zaman Renaissance, Vittoria da Feltre (1378-1446) dalam Suhara dan Jamil (2010), seorang guru yang agung dan ahli kemanusiaan terkenal dari Itali telah menyuarakan bahawa pendidikan tidak akan lengkap sekiranya aktiviti praktikal seperti sukan dan permainan tidak dimuatkan ke dalam kurikulum sekolah. Pandangan itu dipersetujui dan diaplikasikan dalam pendidikan tahun demi tahun, cuma bezanya sejauh mana ia dilaksanakan secara serius di sekolah-sekolah.

Menurut Juhara dan Jamil (2010) lagi, segala jenis aktiviti, program, bengkel dan sukan berupaya menghasilkan kesan positif seperti membentuk keupayaan mengawal kehidupan sendiri, aspirasi pendidikan yang tinggi dan mengurangkan masalah keciciran dalam kalangan pelajar. Sehubungan itu, Kementerian Pelajaran Malaysia begitu serius berusaha dalam pelaksanaan kokurikulum di sekolah-sekolah untuk melahirkan generasi Malaysia yang berilmu pengetahuan, memiliki jiwa dan peribadi unggul, bersemangat muhibah dan mampu menghadapi cabaran secara kolektif dan bersepadu

1.2 Latar Belakang Kajian

Pada era kompetitif masa kini, semua negara berusaha untuk meningkatkan kualiti pendidikannya kerana kualiti pendidikan merupakan salah satu indikator dalam peningkatan

taraf kesejahteraan masyarakat pada satu-satu negara. Melalui pendidikan yang berkualiti, ia akan menghasilkan sumber daya manusia yang lebih berkualiti di mana mampu mengendalikan sumber daya alam secara efektif dan efisien. Pelbagai aktiviti dan program di sekolah adalah rancangan lanjutan daripada proses pengajaran dan pembelajaran ke arah meningkatkan prestasi akademik dan sahsiah pelajar dalam pelbagai cabang sekaligus melahirkan pelajar yang berkualiti dalam pelbagai kemahiran. Ia adalah wadah pembinaan jasmani, emosi, dan rohani selaras dengan matlamat Falsafah Pendidikan Kebangsaan yang bertujuan membentuk generasi yang seimbang.

Berdasarkan kepada kajian-kajian lepas, didapati bahawa aktiviti pelajar dapat mengurangkan masalah disiplin pelajar ke tahap yang minima. Program peningkatan prestasi sekolah yang berkesan akan lebih memberi keyakinan kepada pelajar tentang kaedah dan proses yang diaplikasikan bagi meningkatkan pencapaian dan perubahan dalam diri mereka (Gibbs, 2002; Yahya Don, 2009). Sutton dan Wheatly (2003) dan Yahya Don, Yaakob Daud, Mohd Isha Awang dan Abd Latif Kasim (2010) melihat bahawa kualiti program dan guru-guru terhasil daripada pelbagai kaedah untuk meningkatkan kualiti pelajar-pelajar di sekolah mereka.

Vasudevan T. Arasoo (1985) berpandangan bahawa program dan aktiviti pendidikan di luar bilik darjah bersama dengan pengalaman yang diperolehi boleh membantu pelajar-pelajar untuk belajar dengan lebih baik berbanding dengan suasana terhad di dalam bilik darjah. Menurutnya pendidikan luar darjah mempergunakan alam sekitar, menggalakkan pembelajaran, dan menekankan kepada pengalaman sebenar. Suasana ini boleh membentuk dan menyempurnakan pengalaman pelajar-pelajar di dalam bilik darjah. Menurutnya lagi,

pelbagai aktiviti permainan juga dapat memberi peluang kepada para pelajar untuk meniru situasi kehidupan yang sebenarnya, menjadi kreatif, dan bersedia menonjolkan diri mereka.

Pelaksanaan sebarang aktiviti dan program pembangunan pelajar amat penting bagi semua sekolah terutamanya sekolah-sekolah terpilih seperti Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi. Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT) ditakrifkan sebagai sekolah yang mempunyai etos, watak, identiti tersendiri, dan unik serta menyerlah dalam semua aspek pendidikan dan mampu berdaya saing di persada dunia (KPM, 2009). SBT yang terpilih ini adalah memenuhi prasyarat yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), dan Ahli Jawatankuasa Kerja SBT. Dalam usaha untuk menzahirkan sistem pendidikan bertaraf dunia dan menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan ilmu, maka kewujudan SBT adalah merupakan satu alternatif terbaik yang perlu dicapai. Menurut Morrison dan Smith (dalam Jamilah & Yusof, 2011), SBT boleh dicapai dan direalisasikan sebagai satu instrumen dalam sistem pendidikan di Malaysia. Maka dengan itu, perancangan pelaksanaan program-program peningkatan di SBT harus dititik beratkan serta diutamakan penilaian outcome dan impaknya bagi merealisasikan hasrat Falsafah Pendidikan Kebangsaan sekaligus menjadikan SBT sebagai contoh sekolah cemerlang.

1.3 Pernyataan Masalah

Usaha untuk memperkasa dan meningkatkan kebolehcapaian pelajar di sekolah-sekolah adalah bergantung kepada keberkesanan program peningkatan prestasi dan kualiti perkhidmatan, serta peranan guru dalam proses pembelajaran dan semasa berhubungan dengan pelajar-pelajar (Anderson, 2004). Proses guru-guru berkomunikasi dan menyelesaikan masalah rutin harian pelajar terutamanya memerlukan kepada tahap kualiti perkhidmatan dan program yang disediakan kepada pelajar (Sutton & Wheatley, 2003).

Menurut Darling-Hammond (2000), keberkesanan proses pengajaran guru adalah berkaitan dengan tahap kualiti dan persepsi pelajar terhadap diri mereka yang merupakan penentu kepada perbezaan pencapaian pelajar. Ini adalah kerana individu yang mempunyai emosi dan sikap yang positif banyak memberi sumbangan kepada kecemerlangan organisasi, lebih mudah untuk berinteraksi, kurang agresif, dan lebih senang membantu orang lain (Samsudin Osman, 2005; Yahya Don, 2009).

Namun begitu, terdapat isu sekolah-sekolah di Malaysia yang masih lemah dari segi pelaksanaan dan keberkesanan gerak kerja aktiviti dan program peningkatan sekolah. Antara faktor-faktornya adalah kerana wujud anggapan bahawa aktiviti dan program sampingan luar bilik darjah tidak penting kerana tidak menekankan domain intelek. Menurut Coleman (1961), melalui model 'Zero Sum' menegaskan bahawa penglibatan yang tinggi oleh para pelajar dalam sebarang program dan aktiviti sekolah akan melemahkan pencapaian akademik mereka akibat daripada pengurangan masa yang digunakan untuk pembelajaran akademik.

Menurut kajian Faridah (2007) pula, jika dilihat pada sistem pembelajaran di sekolah-sekolah, aktiviti kokurikulum dan program-program sekolah tidak dititikberatkan oleh pihak pentadbir sekolah, guru-guru, dan pelajar. Ini kerana mereka beranggapan ia bukanlah perkara utama yang perlu diberi tumpuan berbanding kecemerlangan akademik pelajar.

Namun begitu, terdapat juga kajian yang dibuat selepas Coleman (1961) yang menunjukkan dapatan sebaliknya. Contohnya, menurut Holland dan Andre dalam buku pengurusan sekolah (Omardin, 1999), penglibatan pelajar di dalam sebarang kegiatan kokurikulum menggalakkan perkembangan keseluruhan individu itu. Penglibatan pelajar dalam aktiviti kokurikulum juga boleh menghasilkan kesan yang positif yang dapat dilihat daripada ciri-ciri

penghargaan sendiri pelajar yang tinggi, keupayaan untuk mengawal kehidupan sendiri, mempunyai aspirasi yang tinggi serta mempunyai pencapaian akademik yang tinggi terutama bagi pelajar lelaki, di samping penglibatan dalam aktiviti sosial dan politik yang tinggi.

Dalam isu yang lain pula, sikap pelajar itu sendiri yang enggan dan kurang berminat untuk melibatkan diri dalam sebarang aktiviti yang dianjurkan oleh pihak sekolah dan merasakan bahawa program selain dari pembelajaran di dalam kelas hanyalah membuang masa dan meletihkan badan. Ini berkait dengan pencapaian kepada objektif program yang dilaksanakan kurang memberi kesan dalam menghasilkan outcome serta impak yang tinggi sehinggakan pelajar-pelajar tidak merasai keberuntungan mengikuti program, apatah lagi kegagalan program ke arah mempertingkatkan prestasi pelajar.

Justeru itu, kajian ini dibuat untuk mendalami isu permasalahan sebenar berkaitan penilaian outcome dan impak Program-program Peningkatan Prestasi Sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu.

1.4 Objektif Penyelidikan

Kajian ini bertujuan mengkaji *outcome* dan impak program-program peningkatan prestasi sekolah yang dilaksanakan di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi terpilih di Negeri Kedah dan Terengganu.

Secara khususnya kajian ini bertujuan untuk:

- i. Mengetahui profil peserta program di Sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu.

- ii. Mengenal pasti hasil *outcome* dan impak kompetensi diri peserta dari aspek sikap mereka terhadap program-program prestasi sekolah yang dilaksanakan di sekolah mereka.
- iii. Mengenal pasti hasil *outcome* dan impak kompetensi diri peserta program dari aspek tahap keyakinan diri yang berkaitan latar belakang pengetahuan dan juga pencapaian dalam peperiksaan.
- iv. Mengenal pasti hasil *outcome* dan impak peserta program terhadap kualiti perkhidmatan yang terdapat di sekolah-sekolah di Negeri Kedah dan Terengganu.
- v. Mengemukakan cadangan yang dapat menyumbang *outcome* dan impak yang paling signifikan terhadap peningkatan prestasi sekolah di Malaysia.

1.5 Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada dimensi permasalahan dan tujuan kajian yang dikemukakan, persoalan-persoalan bagi kajian ini ialah:

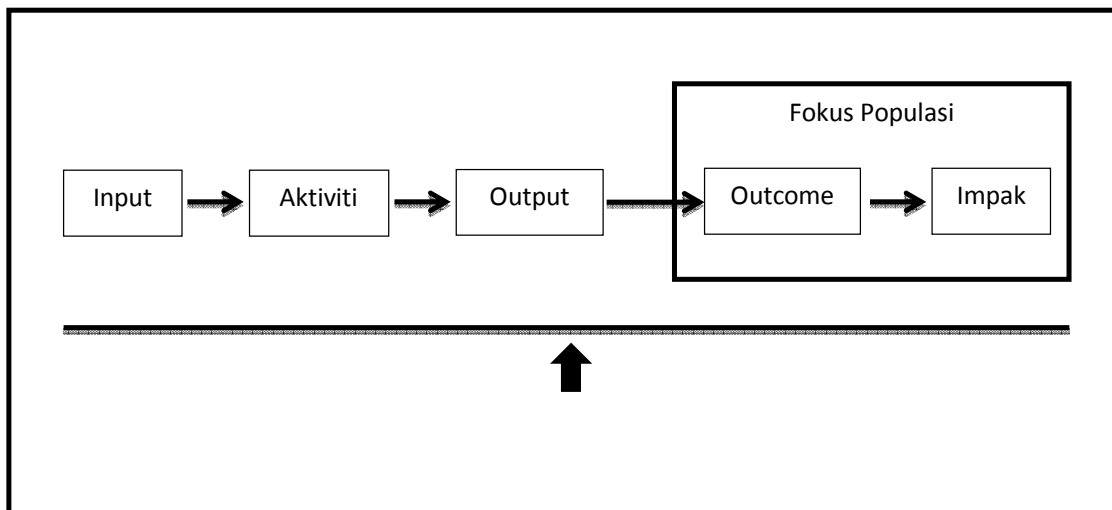
- i) Apakah persepsi pelajar terhadap 4 dimensi penilaian outcome dan impak program peningkatan prestasi pelajar iaitu sikap, pembelajaran, keyakinan, dan kualiti perkhidmatan di Sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu?
- ii) Adakah terdapat perbezaan dan hubungan pada persepsi pelajar di antara dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan, dan kualiti perkhidmatan terhadap penilaian outcome dan impak program peningkatan prestasi berdasarkan faktor demografi jantina dan negeri di Sekolah Berprestasi Tinggi di Kedah dan Terengganu?

1.6 Hipotesis Kajian

Ha1 : Terdapat perbezaan dan hubungan yang signifikan pada persepsi pelajar di antara dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan, dan kualiti perkhidmatan program terhadap penilaian outcome dan impak program peningkatan prestasi berdasarkan faktor demografi jantina dan negeri di Sekolah Berprestasi Tinggi di Kedah dan Terengganu?

1.7 Kerangka Kajian

Indikator yang diambil dalam melaksanakan proses penilaian ini adalah berdasarkan Program Logik Model yang menumpukan kepada logik program ke atas pencapaian outcome dan impak kompetensi diri peserta kursus dalam setiap program dan aktiviti yang dilaksanakan. Model ini menjelaskan aliran penyebab dan kesan yang berhubungan dengan program-program yang terdapat di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi dan berkaitan dengan aktiviti program peningkatan prestasi yang cenderung dalam memberi outcome dan impak terhadap kemenjadian pelajar. Model ini mempunyai lima asas komponen yang utama (Rajah 1.1).



Rajah 1.1: Basic Program Logic Model

Input merujuk kepada maklumat yang terdapat dan diperoleh melalui pencapaian kompetensi peserta kursus hasil dari proses pengajaran dan pembelajaran dalam setiap program. Aktiviti

pula adalah tindakan yang diambil atau merujuk kepada aktiviti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan program-program peningkatan prestasi sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu.

Aktiviti pembelajaran ini cenderung kepada pencapaian tahap output seperti laporan, penasihatan, aktiviti latihan, dan laporan media. Seterusnya output tersebut akan dijangka kepada pencapaian tahap outcome tertentu dalam konteks perubahan pengetahuan, sikap dan pencapaian di dalam kumpulan sasaran yang akan menerima nilai faedah daripada sesuatu program yang dijalankan. Akhirnya, program yang dijana akan menyumbang kepada kemenjadian pelajar dan memberi impak termasuklah peningkatan dalam tahap pencapaian akademik, peningkatan minat, dan kualiti perkhidmatan di sekolah-sekolah di seluruh Malaysia.

1.8 Signifikan Kajian

Secara amnya, kajian yang dijalankan ini dapat memperjelaskan senario terkini mengenai outcome dan impak program peningkatan prestasi di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi dalam memperkemaskan perancangan pelaksanaan sekolah ke arah membina dan membentuk kemenjadian pelajar yang berkualiti tinggi.

Dapatan ini menjelaskan peranan penting program dan aktiviti sekolah dalam mempengaruhi dan memotivasikan pelajar-pelajar terutamanya dalam era pascamodenisasi dan perkembangan pendidikan yang semakin kompleks. Aspek pembinaan kecerdasan emosi pelajar merupakan elemen penting yang menyumbang kepada persediaan lapisan pucuk kepimpinan negara dalam menerajui tampuk kepimpinan akan datang. Sehubungan itu, kajian dapat mencetuskan suatu ethos yang bersesuaian ke arah meningkatkan keberkesanan pelaksanaan program yang mampu memberi outcome dan impak yang tinggi di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di seluruh negara. Ini adalah kerana belum ada penyelidikan yang

sedemikian rupa di Malaysia bagi melihat penilaian outcome dan impak program-program peningkatan prestasi di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia.

Seterusnya hasil kajian ini juga boleh dimanfaatkan oleh pemimpin sekolah bagi meninjau, mengkaji, serta menilai kelemahan dan kekuatan mereka dalam melaksanakan sebarang program ke arah pembangunan pelajar di sekolah mereka. Maklumat dapatan kajian ini dapat menjadi wahana kepada pemimpin-pemimpin sekolah dalam meningkatkan kemahiran pengurusan tanpa mengabaikan pembinaan aspek-aspek emosi pelajar dalam proses komunikasi samada secara verbal atau non-verbal dalam setiap pelaksanaan aktiviti sekolah yang dirancang. Emosi merupakan elemen penting yang perlu dipupuk dalam diri pelajar sekolah kerana peningkatan atau kemerosotan pelajar di sekolah tidak berlaku secara kebetulan sahaja tetapi turut dipengaruhi oleh perancangan dan pelaksanaan program sekolah.

Dari sudut peningkatan profesionalisme pentadbiran dan pengurusan sekolah, penyelidikan ini diharap dapat menambah pengetahuan pengurusan tertinggi sekolah dan guru-guru berhubung dengan perancangan strategik aktiviti sekolah dan kaedah pelaksanaannya bagi menjayakan objektif yang disusun. Dalam pada itu, kecerdasan emosi pelajar boleh dipelajari dan ditingkatkan kemahiran mereka seterusnya membawa kepada peningkatan prestasi pelajar yang cemerlang. Maka, pemahaman mengenai kompetensi diri pelajar melalui aktiviti dan program sekolah serta pengaruhnya ke atas peningkatan Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi dapat memperlihatkan jurang semasa yang terdapat di dada akhbar dewasa kini. Pemahaman ini penting untuk memberi maklumat kepada pemimpin-pemimpin tertinggi sekolah dan institusi pendidikan umumnya dalam usaha meningkatkan Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia.

Bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), Institut Aminuddin Baki (AIB), jabatan-jabatan pelajaran negeri, serta pejabat pelajaran daerah, dapatan kajian ini akan dapat membantu dan menjadi panduan dalam usaha untuk mengukuh dan memantapkan pentadbiran pemimpin-pemimpin tertinggi Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia. Selain itu, ia juga dapat membantu pihak pengurusan sumber manusia di KPM untuk menjadikan dapatan ini sebagai asas bagi penilaian perancangan strategik sekolah dan tidak hanya sekadar memastikan pelaksanaan sebarang bentuk aktiviti dan program tanpa melihat kepada keberjayaan outcome dan impak sesuatu program yang dianjurkan.

Dari sudut percambahan dan penambahbaikan ilmu, kajian ini diharap menjadi asas untuk kajian-kajian mengenai Sekolah Berprestasi Tinggi dari aspek perancangan dan pelaksanaan aktiviti sekolah terutamanya dalam kalangan pengetua sekolah, pelajar-pelajar pascasarjana, serta Pegawai-pegawai di KPM dan AIB. Dengan adanya kajian-kajian yang sedemikian rupa, semua sekolah akan dapat menjayakan program dan aktiviti yang mampu memberi outcome dan impak yang besar seterusnya dapat mempertingkatkan prestasi pelajar dan memperbaiki kelemahan yang ada hingga ke akar umbi permasalahan.

1.9 Batasan Kajian

Kajian ini mempunyai batasan tertentu yang mempengaruhi dapatan dan interpretasi kajian. Pertama, kajian ini hanya melibatkan Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di dua buah negeri sahaja iaitu Kedah dan Terengganu. Kedua, kajian ini adalah berdasarkan kepada perspektif sebilangan pelajar yang menyertai kursus peningkatan prestasi sekolah di mana merangkumi penilaian berkaitan outcome dan impak melalui dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan diri, dan kualiti perkhidmatan. Maka, dapatan kajian merupakan satu generalisasi tentang penilaian

outcome dan impak program peningkatan prestasi Sekolah Berprestasi Tinggi hanya di dua buah negeri sahaja.

Ketiga, data-data yang diperoleh dalam kajian ini adalah berdasarkan kepada kaedah kualitatif yang melibatkan penelitian ke atas model-model penilaian dan kajian lepas serta kaedah kuantitatif di mana satu borang soal selidik telah dibentuk dan dijawab oleh responden. Oleh itu, maklumat yang didapati terbatas kepada kesediaan dan keikhlasan responden untuk menjawab soal selidik dengan tepat dan jujur.

Di samping itu, pembolehubah penilaian outcome dan impak program hanya dikaji menerusi dimensi yang telah ditetapkan. Justeru, kajian ini cuba memberi kefahaman yang mendalam dan fokus terhadap definisi operasional dimensi-dimensi yang dikaji sahaja.

1.10 Definisi Operasional

Bahagian ini menghuraikan berkenaan konsep dan istilah yang menjadi pengukur penting dalam kajian ini. Konsep dan istilah berkenaan ialah Sekolah Berprestasi Tinggi, penilaian, outcome dan impak, kompetensi diri, dan kualiti perkhidmatan.

1.10.1 Sekolah Berprestasi Tinggi

Sekolah Berprestasi Tinggi adalah merujuk kepada sebuah sekolah yang mempunyai ethos, watak, identiti tersendiri dan unik serta menyerlah dalam semua aspek pendidikan. Sekolah ini mempunyai tradisi budaya kerja yang sangat tinggi dan cemerlang dengan modal insan nasional yang berkembang secara holistik dan berterusan serta mampu berdaya saing di persada antarabangsa dan menjadi sekolah pilihan utama.

1.10.2 Penilaian

Menurut Nana Sudjana (1989), penilaian adalah suatu tindakan atau kegiatan untuk melihat sejauh mana tujuan-tujuan pembelajaran telah dapat dicapai atau dikuasai dalam bentuk hasil-hasil belajar yang diperlihatkannya setelah mereka menempuh pengalaman pembelajaran.

1.10.3 Outcome dan Impak

Terdapat beberapa definisi berkenaan pengertian outcome. Tetapi melalui kajian ini, ia merujuk kepada Hatry, Van Houten, Plantz, dan Greenway (1996) yang didokong oleh Margaret, Martha Taylor, dan Michael Hendricks (2002) yang mengemukakan pendapat yang sama iaitu outcome dilihat sebagai manfaat atau perubahan yang berlaku pada ahli semasa atau sesudah mereka terlibat dalam sesuatu program. Maka outcome adalah kualiti sesuatu produk atau perkhidmatan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam kajian ini, perkhidmatan yang dimaksudkan ialah merangkumi program dan aktiviti sekolah manakala pelanggannya pula ialah pelajar sekolah.

1.10.4 Kompetensi Diri

Kompetensi merupakan sesuatu karakteristik yang mendasar dari seseorang individu, iaitu penyebab yang berkait dengan acuan kriteria tentang kinerja yang efektif. Dalam kajian ini, kompetensi diri merujuk kepada kompetensi sikap iaitu nilai-nilai atau gambaran tentang diri, kompetensi pembelajaran iaitu informasi yang dimiliki seseorang pelajar dalam area spesifik tertentu, dan kompetensi keyakinan diri iaitu sesuatu yang secara konsisten difikirkan dan diinginkan yang membawa kepada tindakan seseorang.

1.10.5 Kualiti Perkhidmatan

Definisi kualiti di bawah ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti produk dan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan tersirat. Kualiti perkhidmatan dalam kajian ini melihat kepada kualiti transedental di mana kualiti program peningkatan prestasi sekolah dapat dinyatakan dan diberi penilaian berasaskan kepada piawaian yang ditetapkan. Dalam kajian ini, kualiti perkhidmatan sesuatu program sekolah hanya boleh dinyatakan efisien dan efektif apabila prestasi pelajar dapat ditingkatkan serta nilai hasil outcome dan impak kepada pelajar dapat dibuktikan.

1.11 Rumusan

Secara keseluruhan, bab ini menjelaskan berkenaan latar belakang kepada permasalahan kajian iaitu kepentingan hasil outcome dan impak program peningkatan prestasi sekolah meningkatkan prestasi dan kompetensi diri pelajar di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia. Permasalahan kajian ini dibincangkan berdasarkan kepada isu-isu kritikal berkenaan kepentingan kemenjadian pelajar melalui program dan aktiviti sekolah dalam menjayakan hasrat Transformasi Pendidikan di Malaysia ke arah peningkatan Sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia. Objektif kajian, persoalan kajian, dan hipotesis kajian juga diterangkan dalam bab ini, seterusnya justifikasi kepada kajian ini juga didedahkan.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan karya-karya yang berkaitan dengan tujuan penyelidikan. Topik kajian akan diulas serta diperbincangkan. Perbincangan ini meliputi karya-karya yang memfokuskan kepada aspek Sekolah Berprestasi Tinggi, penilaian outcome dan impak, serta kualiti perkhidmatan sekolah yang merupakan asas kepada kajian ini. Persoalan umum berkaitan kajian ini ialah untuk melihat outcome dan impak program sekolah ke atas peningkatan prestasi pelajar di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi.

2.2 Sekolah Berprestasi Tinggi

Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT) ditakrifkan sebagai sekolah yang mempunyai etos, watak, identiti tersendiri, dan unik serta menyerlah dalam semua aspek pendidikan dan mampu berdaya saing di persada dunia (KPM, 2009). SBT yang terpilih ini adalah memenuhi prasyarat yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), dan Ahli Jawatankuasa Kerja SBT. Dalam usaha untuk menzahirkan sistem pendidikan bertaraf dunia dan menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan ilmu, maka kewujudan SBT adalah merupakan satu alternatif terbaik yang perlu dicapai. Menurut Morrison dan Smith (dalam Jamilah dan Yusof, 2011), SBT boleh dicapai dan direalisasikan sebagai satu instrumen dalam sistem pendidikan di Malaysia.

Di antara ciri-ciri SBT adalah seperti berikut:

- i) Kepimpinan sekolah yang tegas, akauntabiliti, proaktif, dan berkesan
- ii) Pengurusan berasaskan sekolah

- iii) Pencapaian diutamakan di mana SBT mempunyai jangkauan dan standard kejayaan yang tinggi dalam semua bidang terhadap murid-murid mereka
- iv) Kejayaan dalam mencapai beberapa aspek seperti melahirkan pelajar-pelajar yang berjaya serta personaliti-personaliti unggul yang menerajui kepimpinan di mana-mana organisasi baik di dalam ataupun di luar negara
- v) Perhubungan dan komunikasi pada tahap yang tinggi serta wujud jaringan yang aktif di antara SBT dan sekolah-sekolah lain di dalam negeri, luar negeri, serta di peringkat antarabangsa
- vi) Identiti sendiri
- vii) Pembelajaran terarah sendiri
- viii) Sistem bekerja berprestasi tinggi
- ix) Kesaksamaan
- x) Penurunan kuasa

Pada rasionalnya, pengiktirafan SBT kepada sekolah-sekolah tertentu dalam Sistem Pendidikan Malaysia adalah untuk:

- a) **Mengangkat kualiti sekolah-sekolah terbaik:** meningkatkan kualiti pencapaian sekolah melalui peningkatan tahap autonomi untuk membolehkan sekolah melaksanakan inovasi dalam pendidikan
- b) **Menghasilkan murid cemerlang:** menghasilkan murid cemerlang yang berkaliber antarabangsa supaya dapat melanjutkan pelajaran di institusi pendidikan terbaik di dunia dan seterusnya menjadi personaliti unggul dalam semua bidang yang diceburi

- c) **Merapatkan jurang antara sekolah-sekolah dalam sistem:** menjadi inspirasi kepada sekolah-sekolah lain untuk membangunkan kecemerlangan ke tahap yang lebih tinggi melalui penandaarasan, bimbingan dan jaringan dengan SBT.

Berikut adalah kriteria pemilihan sekolah-sekolah yang disasarkan wajar diberi pengiktirafan sebagai SBT:

- i) Pencapaian akademik yang menunjukkan trend menaik bermula dengan *Take Off Value* (TOV) sekurang-kurangnya 80% dalam peperiksaan awam
- ii) Pencapaian Standard Kualiti Pendidikan Malaysia (SKPM) atau instrumen yang setaraf dengannya sekurang-kurangnya 90% dalam semua dimensi
- iii) Menerima pelbagai anugerah di peringkat kebangsaan dan antarabangsa
- iv) Berjaya melahirkan personaliti-personaliti unggul yang menerajui kepimpinan negara, negeri, organisasi, dan komuniti
- v) Menjadi penanda aras dan contoh bagi sekolah-sekolah lain dari dalam dan luar Negara
- vi) Wujud permuafakatan yang jitu antara sekolah dengan masyarakat yang memberi impak kepada keberkesanan dan kecemerlangan pendidikan di sekolah
- vii) Mempunyai jaringan yang aktif dengan sekolah-sekolah samada di dalam negeri atau di peringkat antarabangsa menerusi pelbagai bentuk program
- viii) Membina jaringan dengan institusi pendidikan tinggi di dalam dan di luar negara

Sekolah Berprestasi Tinggi merupakan model kecemerlangan pendidikan di Malaysia yang boleh diteladani oleh sekolah-sekolah lain di seluruh negara demi memastikan pencapaian kualiti yang tinggi dalam perkhidmatan pendidikan. Hasrat Kementerian Pelajaran Malaysia adalah merealisasikan tiga matlamat utama dengan pengiktirafan Sekolah Berprestasi Tinggi

iaitu mengangkat kualiti sekolah-sekolah terbaik, meningkatkan kualiti pencapaian institusi melalui peningkatan tahap autonomi dan akauntabiliti, serta membenarkan sekolah melaksanakan inovasi dalam pengurusan masing-masing. Ketiga-tiga hasrat ini memandu ke arah peningkatan kualiti perkhidmatan sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi seterusnya meningkatkan jumlah Sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia dalam menjana kualiti pendidikan kelas pertama di Malaysia.

2.3 Kualiti Perkhidmatan Pendidikan

Secara konvensional, kualiti difahami sebagai sesuatu yang paling baik dan sesuai digunakan, tahan lama, serta bentuk terbaik. Selain itu, ada juga yang merujuk kualiti sebagai imej yang cemerlang, dan rekabentuk kelas pertama. Namun secara strategik, teori pengurusan memberi takrifan kualiti sebagai memenuhi kehendak dan permintaan pelanggan.

Pada masa kini, apabila disebut tentang kualiti perkhidmatan pendidikan, secara keseluruhannya memperlihatkan kepada profesion keguruan yang menjadi faktor penyumbang utama kepada kualiti pendidikan di Malaysia. Namun begitu, terdapat pelbagai definisi pengkaji-pengkaji lepas yang mampu meluaskan skop definisi perkhidmatan ini kepada beberapa cabangan penting dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan pendidikan secara keseluruhan.

Definisi kualiti perkhidmatan pendidikan pada pandangan Gordon dan Partington (1993) adalah, kejayaan sesebuah institusi dalam menyediakan persekitaran pendidikan yang membolehkan pelajar mencapai matlamat pembelajaran yang berkesan, termasuk pencapaian akademik yang standard. Menurut mereka, fokus definisi ini adalah terhadap pengalaman

pembelajaran pelajar; yang mana tumpuan adalah terhadap penilaian pengajaran dan pembelajaran dan penilaian terhadap kualiti pengalaman pelajar secara keseluruhan.

Harvey dan Green (1993) pula telah mengesyorkan lima definisi kualiti pendidikan yang mempunyai hubungan antara satu dengan yang lain iaitu pertama, kualiti adalah yang terbaik. Kualiti dalam pendidikan dilihat sebagai suatu yang cemerlang atau istimewa serta melepasi standard yang ditentukan. Kedua, kualiti sebagai suatu kesempurnaan iaitu fokus terhadap proses pendidikan dan menepati spesifikasi yang disasarkan. Ketiga, kualiti pendidikan menepati tujuan. Pendidikan hanya bermakna jika ia menepati keperluan pelajar. Keempat, kualiti pendidikan adalah *value for money*; pendidikan haruslah sepadan dengan kos yang telah dibelanjakan untuknya. Akhir sekali, kualiti dalam pendidikan ialah satu bentuk transformasi; sama ada untuk pengayaan atau penurunan kuasa kepada yang bertanggungjawab bagi memperbaiki pendidikan sedia ada.

Cheng (1995) pula berpendapat bahawa kualiti pendidikan terdiri daripada elemen-elemen input, proses dan output sistem pendidikan, yang menyediakan perkhidmatan yang memuaskan kehendak konstituen dalaman dan luaran institusi pendidikan berkenaan secara keseluruhan. Sharifah (2000) dan Hoy dan Miskel (2005) mempunyai pandangan yang lebih kurang serupa mengenai faktor-faktor untuk mewujudkan institusi pendidikan berkesan.

Menurut Sharifah (2000), faktor-faktor institusi pendidikan berkesan adalah kepimpinan yang profesional, visi dan matlamat yang dikongsi, persekitaran pembelajaran yang teratur dan menarik, penekanan kepada pengajaran dan pembelajaran, mempunyai jangkaan yang tinggi, memberikan cabaran intelektual, memantau kemajuan pelajar, tindak balas disiplin yang jelas dan adil serta mewujudkan organisasi pembelajaran.

Faktor-faktor institusi pendidikan berkesan pada pandangan Hoy dan Miskel (2005) pula ialah kepimpinan, kualiti kurikulum, berorientasikan pencapaian, masa belajar yang efektif, maklum balas dan pengukuhan, iklim bilik kuliah, iklim institusi, pengajaran berstruktur, sokongan secara langsung dan pengiktirafan atas sesuatu kejayaan.

Kualiti pendidikan pada pandangan Thete (2003) pula adalah proses pengajaran dan pembelajaran, kemudahan-kemudahan pendidikan dan infrastruktur yang disediakan dan kurikulum yang baik serta perlaksanaan yang efektif. Sallis (1996) berpendapat, punca kualiti dalam pendidikan ialah bangunan-bangunan yang diselenggara dengan baik, pengajar-pengajar yang cemerlang, nilai-nilai moral yang tinggi, keputusan peperiksaan yang cemerlang, pengkhususan, sokongan ibu bapa, penggunaan teknologi yang terkini, kepimpinan yang bertujuan, mengambil berat dan menyayangi pelajar-pelajar dan kurikulum yang seimbang.

Bagi memperbaiki kualiti pembelajaran pelajar, Barnett (1995) berpendapat, institusi pendidikan tidak seharusnya hanya memberi tumpuan kepada pembangunan pelajar daripada segi mendapatkan pengetahuan sesuatu subjek sahaja (*subject spesific*) atau *profession-spesific* dan kemahiran sahaja. Sebaliknya, perkembangan intelektual dan kemahiran-kemahiran personal haruslah dititikberatkan.

Institusi pendidikan mempunyai ciri-ciri yang sama seperti perkhidmatan. Perkhidmatan pendidikan adalah *intangibile, heterogeneous, inseparable, variable, perishable* dan sebuah proses yang melibatkan pelanggan (Shank et al. 1995). Menurut Juran dan Gryna (1988), kualiti perkhidmatan dilihat sebagai memenuhi kepuasan pelanggan (*fitness for use*); iaitu di mana pelanggan mengiktiraf sesuatu perkhidmatan itu sebagai berguna. Pelanggan akan

berasa puas hati jika perkhidmatan yang diberikan adalah seperti apa yang dikehendaki dan membuatkan pelanggan berasa dihargai (Han & Leong 1996).

Parasuraman, A., Zeithmal V.A., dan Berry L.L., (1988) dalam kajiannya mendapati, kualiti perkhidmatan ialah penilaian pengguna selepas sesuatu penggunaan perkhidmatan dengan membandingkan harapan dan pandangan sedia ada terhadap perkhidmatan itu. Jurang antara kedua-dua ini akan menentukan kualiti perkhidmatan yang diberikan (Kualiti = Pandangan Sedia Ada – Harapan). Harapan pelanggan ini dipengaruhi oleh pengalaman lampau, percakapan orang lain atau pengaruh media massa dan keperluan individu (Parasuraman et al. 1988).

Barnett (1995) menyatakan persepsi mereka yang terlibat dengan pendidikan sesebuah institusi adalah penting, kerana kualiti pendidikan sesebuah institusi adalah untuk mendapatkan pengalaman daripada mereka yang terlibat. Dalam skop pendidikan, pandangan-pandangan tersebut menunjukkan bahawa, pelanggan atau pengguna terhadap sesuatu perkhidmatan yang diberikan, memainkan peranan penting dalam menentukan kualiti sesuatu perkhidmatan.

2.3.1 Asas Penentuan Kualiti

Kualiti mempunyai takrifan yang berbeza menurut perspektif pelbagai teori pengurusan. Walaupun terdapat perbezaan pandangan dalam menjelaskan konsep kualiti, namun kebanyakan teori yang membicarakan konsep kualiti memberi fokus terhadap penentuan piawai yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna perkhidmatan atau produk.

a) Teori W.E Deming

Kualiti menurut pandangan Deming (1981) adalah hasil daripada tindakan dan keputusan daripada pihak pengurusan dan bukan hasil daripada tugas yang dijalankan oleh para pekerja. Oleh itu kualiti mengikut piawai atau standard yang ditetapkan boleh dicapai melalui:

- i) Pewujudan sistem tugas kerja dan bagaimana tugas tersebut seharusnya dijalankan.
- ii) Sistem tugas kerja yang efisien dan mekanisma penilaian yang efektif yang akan menghasilkan produk atau perkhidmatan mengikut piawai atau standard yang ditetapkan untuk memberikan kepuasan dan memenuhi citarasa pelanggan.

b) Teori Joseph M. Juran

Kualiti mengikut Juran (1989) melibatkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan bersesuaian dan layak untuk penggunaan. Untuk itu sesuatu kualiti itu boleh dicapai apabila langkah-langkah berikut diberi perhatian dan dilaksanakan.

- i) **Perancangan Kualiti (*Quality Planning*)** : iaitu proses untuk mengenalpasti pengguna, kehendak dan keinginan mereka.
- ii) **Kawalan Kualiti (*Quality Control*)** : iaitu proses penelitian dan pemastian produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi atau mengikut standard yang ditetapkan.

iii) **Penambahbaikan Kualiti (*Quality Improvement*)** : iaitu proses yang menentukan satu mekanisme yang sesuai supaya standard kualiti yang ditentukan ditingkatkan secara berterusan.

c) Teori Philip B. Crosby

Kualiti pada pendapat Crosby (1979) adalah produk atau perkhidmatan yang dipasarkan memenuhi kehendak pengguna. Kualiti menurutnya lagi mengandungi ciri-ciri mutlak yang boleh dirumuskan kepada empat elemen berikut.

- i) Kualiti sebagai sesuatu yang memenuhi syarat dan permintaan pengguna. Takrifan ini melihat pentingnya perhatian diberikan terhadap kehendak dan citarasa pelanggan dan bagaimana citarasa tersebut boleh dipenuhi.
- ii) Kualiti sebagai suatu sistem untuk memenuhi kehendak pelanggan dengan menghasilkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang terbaik. Percubaan untuk memenuhi kehendak pelanggan ialah melakukan yang terbaik sekaligus tanpa sebarang kecacatan melalui usaha mencegah.
- iii) Kualiti sebagai prestasi kecacatan sifar. Definisi ini memberi fokus supaya kerosakan sifar menjadi matlamat utama dalam penghasilan produk atau perkhidmatan.
- iv) Pengukuran kualiti adalah kos kualiti. Ini bermakna penghasilan produk atau perkhidmatan yang berkualiti memerlukan pelaburan untuk latihan dan pengembangan staff. Pelaburan yang sebegini hendaklah diberikan perhatian supaya staf mempunyai kepakaran dan kemahiran. Kedua-dua syarat ini adalah penting untuk meminimumkan berlakunya pembaziran.

d) Teori David A. Garvin

Garvin (1988) berpendapat sekurang-kurangnya lima aspek pendekatan yang boleh digunakan untuk penghuraian konsep kualiti. Aspek-aspek ini termasuklah:

i) **Kualiti Transedental.** Kualiti ini hanya boleh difahami dan dinyatakan apabila objek-objek atau ciri-ciri tertentu diperlihatkan dan diberi penilaian berasaskan piawai yang ditetapkan. Sebagai contoh, kualiti seseorang pengurus hanya boleh dinyatakan efisien dan efektif apabila prestasi kerjanya dinilai dan terbukti bahawa tugasannya dilaksanakan dengan cekap dan berkesan atau sebaliknya sejajar dengan piawai. Contoh di atas memberi gambaran bahawa kualiti transedental tidak boleh dinyatakan sehingga dilihat, dinilai dan dibuktikan.

ii) **Kualiti Berasaskan Produk.** Kualiti sesuatu produk ditentukan menurut ketetapan berasaskan kewujudan atau ketidakwujudan ciri-ciri tertentu atau piawai yang ditetapkan. Sekiranya ciri-ciri atau piawai tersebut mengikut ketentuan, produk yang dihasilkan dianggap mempunyai kualiti yang tinggi. Sebagai misalan, sesebuah komputer bimbit dalam pasaran dikatakan sebagai produk yang terbaik apabila ianya mempunyai ciri-ciri piawai yang ditetapkan di samping keunikan tersendiri sesuai dengan citarasa pengguna.

iii) **Kualiti Berasaskan Pembuatan.** Sesuatu produk itu dikatakan berkualiti sekiranya produk yang dicipta dan dikeluarkan oleh sesebuah kilang itu mengikut permintaan pengguna. Kegagalan mereka mencipta produk selaras

dengan permintaan yang ditetapkan menyebabkan produk berkenaan tidak akan mendapat sambutan.

- iv) **Kualiti Berasaskan Citarasa Pengguna.** Penentuan kualiti barangan atau perkhidmatan bergantung kepada pandangan dan penerimaan pengguna atau pelanggan. Kemampuan memberi kepuasan atau memenuhi harapan dan kehendak pelanggan adalah kriteria khas kualiti berasaskan citarasa pengguna.
- v) **Kualiti Berasaskan Nilai.** Kualiti mengikut pendekatan ini memberi fokus kepada nilai dan kos penawaran atau perkhidmatan produk kepada pengguna dengan ciri-ciri tertentu. Nilai dan kos hendaklah yang boleh diterima oleh kedua-dua pihak pembekal dan pengguna.

Meskipun terdapat pelbagai pandangan berkenaan definisi kualiti dan kualiti perkhidmatan, tetapi secara keseluruhannya penilaian menjadi faktor penting dalam penentuan kualiti. Kualiti hanya dapat diuraikan dengan penilaian mengikut standard ataupun piawai yang telah ditetapkan sebagai ukuran.

2.4 Penilaian Outcome Dan Impak Program Sekolah

Institusi pendidikan semakin terlibat dalam menjalankan taksiran dan penilaian terhadap program akademik dan sebagainya. Ini termasuklah Sekolah Berprestasi Tinggi yang menjadi penandas kepada sekolah-sekolah lain dalam memotivasikan semua sekolah-sekolah di Malaysia ke arah yang lebih cemerlang dan berkualiti tinggi. Penilaian outcome dan impak terhadap sesuatu program sekolah merupakan satu elemen penting pengurusan yang

membantu pihak pengurusan sekolah menentukan keberkesanan dan kecekapan pelaksanaan program.

2.4.1 Konsep Penilaian

Perkataan penilaian membawa banyak makna bergantung kepada persepsi seseorang individu. Ada yang menganggap penilaian adalah satu pandangan ke atas kualiti. Ada juga yang menyatakan penilaian adalah satu cara yang sistematik untuk melihat sesuatu perkara dari segi kepentingannya, dan ada juga yang beranggapan penilaian ialah aktiviti harian yang perlu dilakukan apabila kita hendak membuat sesuatu keputusan. Selain itu, ada juga pihak yang melihat penilaian sebagai suatu alat yang dapat membawa kepada perubahan dan inovasi.

Dalam menganalisa konsep penilaian dan menjelaskan maknanya secara keseluruhan, Nevo (1981), telah menyenaraikan 10 dimensi utama yang mewakili isu-isu penting yang dikemukakan oleh kebanyakan pendekatan penilaian dalam sesuatu program pelaksanaan. 10 dimensi tersebut ialah:

- a) **Definisi penilaian** : *Stanford Evaluation Consortium* mendefinisikan penilaian sebagai pemeriksaan yang sistematik ke atas sesuatu peristiwa atau program dan kesan semasa program. Pemeriksaan dilakukan untuk membantu penambahbaikan sesuatu program itu dan program-program lain yang mempunyai tujuan yang sama.
- b) **Fungsi penilaian** : Scriven (1967) telah mencadangkan dua fungsi utama penilaian, iaitu penilaian formatif dan penilaian summatif. Merujuk kepada fungsi yang sama, Stufflebeam (1972) mencadangkan perbezaan antara penilaian proaktif yang bertujuan untuk membuat keputusan dan penilaian retroaktif bertujuan untuk pertanggungjawaban. Oleh itu sebagai fungsi formatif, penilaian digunakan untuk

memperbaiki dan memajukan aktiviti atau program yang sedang berjalan. Sebagai fungsi summatif, penilaian digunakan untuk proses tanggungjawab, pensijilan atau pemilihan. Fungsi ketiga penilaian ialah fungsi psikologi atau fungsi social politik (House, 1974). Dalam kebanyakan kes penilaian tidak memenuhi kedua-dua fungsi formatif dan summatif di atas tetapi lebih kepada meningkatkan kesedaran orang ramai kepada sesuatu aktiviti, memotivasikan tingkahlaku orang yang dinilai, atau meningkatkan perhubungan awam.

Fungsi keempat yang paling tidak popular ialah fungsi penilaian sebagai memenuhi atau melaksanakan tugas autoriti (Dornbusch & Scott, 1975). Dalam organisasi formal, adalah menjadi tugas kepada orang atasan untuk menilai kakitangan bawahan masing-masing. Fungsi ini juga dikenali sebagai fungsi pentadbiran sesuatu penilaian.

Walau pun fungsi formatif penilaian lebih digemari, namun fungsi-fungsi lain juga berguna kerana sesuatu penilaian boleh memainkan lebih dari satu fungsi. Menjadi satu kepentingan untuk menyedari kewujudan pelbagai fungsi ini supaya fungsi yang khusus boleh ditentukan di awal perancangan sesuatu penilaian.

- c) **Objek penilaian :** Pada peringkat awal, objek popular yang menjadi sasaran aktiviti penilaian dalam pendidikan ialah pelajar dan guru. Dengan perkembangan dan kemajuan yang berlaku dalam dunia pendidikan, tumpuan penilaian sekarang beralih dari pelajar dan guru kepada projek, program, aktiviti dan bahan pengajaran. Ini banyak disentuh di dalam literatur penilaian dalam pendidikan semenjak tahun 60-an.

Dua kesimpulan yang boleh dibuat ialah pertama, semua perkara boleh dijadikan objek untuk dinilai, dan kedua ialah penilaian tidak hanya dihadkan kepada pelajar dan guru. Mengenalpasti objek yang jelas adalah perlu dalam membentuk rekabentuk kajian (Guba & Lincoln, 1981).

- d) **Maklumat yang dinilai :** Selepas objek penilaian ditetapkan, keputusan perlu dibuat untuk menentukan aspek dan dimensi objek yang perlu dinilai. Pendekatan awal kepada penilaian hanya menumpukan kepada keputusan atau hasil. Kebelakangan ini, beberapa percubaan yang menarik telah dibuat untuk meluaskan skop maklumat yang harus dinilai (Stake, 1967). Model CIPP oleh Stufflebeam umpamanya mencadangkan penilaian menumpukan kepada empat perkara iaitu, matlamat sesuatu objek, rekabentuknya, proses perlaksanaannya, dan hasilnya. Penilaian sesuatu projek pendidikan harus melibatkan penentuan merit kepada matlamat projek itu, kualiti perancangannya, setakat mana jangkauan rancangan itu akan dilaksanakan, dan faedah hasil dari projek itu.

Stake (1967) mencadangkan dua set maklumat yang perlu dikumpul iaitu deskriptif dan jangkaan. Deskriptif memfokuskan kepada apa yang dihajatkan dan apa yang diperhatikan berkaitan dengan pengalaman lalu, proses pelaksanaan dan hasil. Maklumat berkaitan jangkaan terdiri daripada piawai dan jangkaan yang berkaitan dengan pengalaman lalu, proses pelaksanaan dan hasil.

Guba dan Lincoln (1981) meluaskan pandangan Stake di atas dan mengaplikasikannya kepada paradigma neutralistik. Mereka mencadangkan penilai menghasilkan lima jenis maklumat seperti berikut; (i) maklumat deskriptif berkaitan

dengan tujuan penilaian, (ii) maklumat responsif untuk klien yang berkenaan, (iii) maklumat mengenai isu yang berkenaan, (iv) maklumat mengenai nilai, dan (v) maklumat mengenai piawai tentang faedah dan merit sesuatu penilaian.

Apabila penilaian pendidikan dilakukan, adalah dicadangkan penilai mengumpulkan sebanyak mungkin maklumat. Jangan sempitkan maklumat kepada hasil dan keputusan semata-mata. Walau bagaimana pun dalam setiap penilaian tumpuan maklumat harus juga bergantung kepada kepentingan dan kekangan yang dihadapi.

- e) **Kriteria penilaian** : Sangat sukar untuk memilih kriteria bagi memutuskan merit suatu penilaian pendidikan. Pendekatan berorientasikan maklumat (Tyler, 1950) yang hanya menggunakan pencapaian matlamat sebagai kriteria penilaian adalah lebih mudah kerana mereka telah mengabaikan sebahagian dari isu-isu penilaian. Mereka yang mendefinisikan penilaian sebagai aktiviti mengumpul maklumat untuk pembuat keputusan (Cronbach, 1963) tidak perlu berhadapan dengan masalah memilih kriteria penilaian. Salah satu asas yang mungkin digunakan sebagai kriteria penilaian ialah pencapaian matlamat terpenting sesuatu program. Lain-lain asas penentuan kriteria penilaian ialah menentukan keperluan sebenar pelanggan, idea dan nilai sosial, piawai yang ditetapkan oleh pakar, atau kualiti sesuatu tujuan.

Ramai pakar penilaian berpendapat bahawa kriteria yang akan digunakan haruslah ditentukan dalam konteks tujuan dan fungsi penilaian tersebut. Adalah menjadi tanggungjawab penilai untuk membuat pemilihan kriteria dan mempertahankan pilihan mereka itu.

- f) **Klien penilaian** : Mereka yang mendefinisikan penilaian sebagai menyediakan maklumat untuk membuat keputusan mempunyai pandangan yang jelas kepada siapakah penilaian perlu diberikan. Mereka telah mengenalpasti pembuat keputusan yang berkenaan dan cuba menentukan maklumat yang diperlukan.

Literatur penilaian tidak menetapkan siapakah klien penilaian yang sepatutnya. Terdapat tiga cadangan berkenaan dengan klien sesuatu penilaian. Pertama ialah penilaian mungkin berguna kepada lebih dari satu kumpulan klien. Kedua, kumpulan klien yang berbeza mungkin mempunyai keperluan penilaian yang berbeza. Ketiga, klien dan keperluan penilaian mereka harus dijelaskan pada peringkat awal perancangan penilaian. Perbezaan keperluan penilaian akan menentukan jenis maklumat yang dikumpul, tahap analisis yang digunakan, dan bentuk laporan yang dihasilkan.

- g) **Proses penilaian** : Proses dalam menjalankan penilaian adalah berdasarkan persepsi teori yang menjadi panduan kepada penilaian. Jika penilaian dilihat sebagai aktiviti yang bertujuan menentukan pencapaian sesuatu matlamat telah dicapai, maka proses penilaian adalah seperti berikut. Pertama, matlamat harus dinyatakan dalam bentuk tingkahlaku yang boleh diukur, kemudian alat pengukuran dibentuk, seterusnya data akan dikumpul dan dianalisis, dapatan diinterpretasi dan akhirnya cadangan akan dibuat.

Menurut model 'Countenance', penilaian harus mengandungi langkah-langkah berikut; menerangkan program; melaporkan keterangan tersebut kepada pihak yang berkenaan; mendapatkan dan menganalisis jangkaan; melaporkan kembali hasil

analisis kepada pelanggan. Seterusnya, model responsif mencadangkan pemerhatian yang berterusan oleh penilai dan semua pihak yang terlibat dengan penilaian. Stake (1975) telah mengenalpasti 12 langkah interaksi antara penilai dan pelanggan dalam proses menjalankan penilaian.

Provus (1971) mencadangkan lima langkah proses penilaian yang mengandungi; rekabentuk program, penilaian pelaksanaan program, penilaian keputusan awal, penilaian keputusan akhir, dan penilaian dari segi kos dan kepentingan.

Phi Delta Kappa mempersembahkan tiga langkah proses penilaian. Ia terdiri daripada menggariskan keperluan maklumat melalui interaksi dengan pembuat keputusan, memperolehi maklumat yang diperlukan melalui kutipan data secara formal dan melakukan prosedur analisis, serta menyediakan maklumat kepada pembuat keputusan dalam format yang mudah difahami.

Scriven (1972) mencadangkan 9 langkah dalam model 'Pathway Comparison'. Guba dan Lincoln (1981) mencadangkan bahawa penilaian secara naturalistik-responsif boleh dilaksanakan melalui empat peringkat iaitu memulakan dan mengorganisasikan penilaian, mengenalpasti isu utama, mengumpul maklumat yang berguna, dan melaporkan hasil serta membuat cadangan.

Walaupun tiada satu proses yang terbaik untuk menjalankan penilaian, kebanyakan mereka bersetuju bahawa penilaian harus mengambilkira hubungan antara penilai dan pelanggan yang dinilai. Interaksi harus berlaku dalam usaha menentukan keperluan penilaian dan juga rumusan penilaian untuk menghasilkan dapatan.

Penilaian harus tidak dihadkan kepada aktiviti teknikal dalam mengumpul dan menganalisis data.

- h) **Kaedah penilaian** : Selain daripada kaedah tradisi secara eksperimen dan quasi-eksperimen, beberapa kaedah lain telah digunakan untuk melakukan penilaian. Antaranya ialah kaedah naturalistik, kajian kes, kritikan sastera, kaedah jurnalistik, dan kaedah modus operandi. Setengah dari metodologis menganjurkan bahawa kaedah tertentu seperti rekabentuk eksperimen lebih berkuasa, sementara yang lainnya berpendapat kaedah naturalistik adalah lebih baik. Buat masa ini adalah tidak wajar bagi penilai untuk mengisytiharkan bahawa mereka lebih patuh kepada kaedah kuantitatif-saintifik-summatif atau kepada kaedah kualitatif-naturalistik-deskriptif. Adalah lebih baik mencari kaedah terbaik atau set kaedah yang dapat menjawab persoalan penilaian dari mengandaikan satu kaedah yang dapat memenuhi semua tujuan.
- i) **Jenis penilaian** : Apakah ciri penilai yang 'baik' dan apakah bentuk latihan yang sesuai yang diperlukan oleh seorang penilai?. Untuk menjadi seorang penilai yang cekap dan boleh dipercayai penilai harus mempunyai kombinasi berbagai ciri yang terdiri dari kecekapan dari segi teknikal dalam bidang pengukuran dan penyelidikan, kefahaman dari kontek sosial dan kandungan objek penilaian, kemahiran interpersonal, kejujuran dan keobjektifan. Ia juga harus mempunyai ciri-ciri yang berkaitan dengan kuasa dan tanggungjawab terhadap organisasi mereka. Oleh kerana adalah sukar untuk mendapatkan individu yang mempunyai segala ciri di atas, maka selalunya penilaian secara berpasukan adalah lebih sesuai.

Dua perbezaan penting harus diambil kira untuk menentukan jenis penilai. Pertama, sama ada ianya penilai dalaman atau penilai luaran. Penilai dalaman adalah mereka yang diambil bekerja dalam projek itu dan bertanggungjawab terus kepada pengurus projek. Penilai luaran tidak bertugas secara terus dengan projek yang dinilai dan mempunyai kebebasan yang lebih. Keobjektifan penilaian dalaman mungkin lebih rendah tetapi pada masa yang sama ia kurang memberi ancaman kepada mereka yang dinilai.

Kedua, sama ada ianya penilai profesional atau penilai amatur. Ini bergantung kepada bentuk latihan yang diterima. Penilai amatur tidak mempunyai latihan dalam penilaian tetapi sebahagian dari bidang tugasnya adalah berkaitan dengan penilaian. Penilai profesional ialah mereka yang menerima latihan meluas dalam penilaian dan tugas utamanya ialah menjalankan penilaian. Walau pun dari segi kemahiran teknikal, penilai amatur lebih rendah tetapi mereka lebih memahami keunikan keperluan kepada penilaian.

Kedua-dua perbezaan di atas adalah bebas antara satu sama lain. Mereka mungkin penilai dalaman yang amatur, atau penilai luaran yang amatur, atau penilai dalaman yang profesional, atau penilai luaran yang profesional.

j) Piawai penilaian

Walaupun rasional mengadakan penentuan piawai secara keseluruhan dikritik sebagai kurang matang dalam penilaian, namun terdapat persetujuan yang semakin jelas antara skop dan kandungan bagi piawai penilaian. Terdapat 30 piawai yang dicadangkan oleh 'Joint Committee' pada tahun 1981 dan dibahagikan kepada 4

kumpulan seperti berikut: kebolegunaan (memastikan penilaian membekal maklumat yang diperlukan secara praktik); kebolehlaksanaan (memastikan penilaian itu wujud dan nyata serta dijalankan secara berhati-hati dan bijaksana); kebenaran (memastikan penilaian dijalankan secara sah dan beretika); ketepatan (memastikan penilaian mendedahkan dan menyampaikan maklumat yang mencukupi dari segi teknikal).

Walaupun tiada persetujuan tentang kepentingan mana-mana kumpulan, namun terdapat signifikan yang khusus berkaitan dengan kebolegunaan dalam penilaian. Terdapat hubungan yang signifikan antara kebolegunaan penilaian dan tidakbalasnya terhadap keperluan maklumat oleh klien, menyediakan maklumat yang berkaitan dengan keputusan mereka.

Walaupun terdapat banyak teori dalam menentukan kualiti sesuatu produk atau perkhidmatan, namun pada pandangan Juran dan Gryna (1988), pelanggan ialah seseorang yang mempunyai impak daripada hasil perkhidmatan yang menjadi asas kepada penentuan kualiti tertentu. Dalam skop pendidikan, pelanggan ialah ahli kepada institusi yang menerima perkhidmatan itu. Bagi institusi pendidikan seperti sekolah, kolej, institusi, dan KPM, pelajar merupakan pelanggan utama institusi pendidikan tersebut dalam menilai dan menentukan kualiti perkhidmatan pendidikan yang diterima oleh mereka. Tanpa adanya pelajar, sesebuah institusi pendidikan itu tidak lagi relevan. Oleh yang demikian, pandangan dan penilaian pelajar adalah penting sebagai pengukur kepada kualiti perkhidmatan pendidikan.

2.5 Model-Model Penilaian

Model adalah satu gambaran konseptual tentang sesuatu aktiviti yang dapat menunjukkan perkaitan antara berbagai elemen yang terlibat di dalam aktiviti tersebut. Dengan adanya satu model, aktiviti penilaian dapat dijalankan dengan lebih lengkap dan bermakna. Di bawah ini terdapat beberapa buah model penilaian yang biasa digunakan. Di antaranya ialah:

2.5.1 Model Penilaian Rasional Tyler (Tamkin, 2002)

Secara amnya model ini sering memberi penekanan terhadap produktiviti dan akauntabiliti dalam sesuatu aktiviti. Model ini juga sering digunakan untuk mengukur pencapaian dan kemajuan seseorang pelajar. Model ini mengenyepikan dimensi proses dalam melaksanakan penilaian. Dalam melaksanakan sesuatu kajian, model ini sering mengutarakan pertanyaan seperti adakah pelajar-pelajar berjaya mencapai sesuatu objektif? Adakah para guru berjaya menjalankan sesuatu kerja dengan jayanya?

Untuk membentuk ujian pencapaian, Tyler menggariskan beberapa prosedur yang patut diikuti iaitu:

- i) Menenal pasti objektif sesuatu program yang bercorak pendidikan yang hendak dijalankan.
- ii) Menghuraikan setiap objektif dalam bentuk tingkah laku dan isi kandungan.
- iii) Menenal pasti situasi di mana objektif yang hendak digunakan.
- iv) Mewujudkan arah untuk mewakili situasi.
- v) Mewujudkan arah untuk mendapatkan rekod.

Pendekatan Tyler memberi tumpuan kepada pengukuran tingkah laku dalam sesuatu objektif yang dibentuk dan juga menumpukan kepada hasil pembelajaran dari input pengajaran. Tyler juga telah membuat beberapa perubahan dalam konsepnya mengenai penilaian. Perubahan ini

dikembangkan dalam definisi penilaiannya yang asal iaitu penilaian dalam program yang dicadangkan dibuat dengan membandingkan konsep sesuatu program dengan sebarang maklumat yang relevan untuk memantapkan sesuatu program yang dirancang. Ini termasuklah:

- i) Penilaian di peringkat pelaksanaan
- ii) Penilaian di dalam pengawalan yang berterusan dalam sesuatu program

Menurut model Penilaian Tyler (1950), penilai mestilah menilai tingkah laku pelajar-pelajar dan sebab perubahan tingkah laku yang dikehendaki dalam pendidikan. Selain itu, penilaian mesti dibuat pada peringkat akhir. Bagi model ini, langkah pertama ialah mengenal matlamat sesuatu program. Setelah matlamat program diketahui, petanda-petanda pencapaian matlamat dan alat pengukuran dikenal pasti. Dapatan kajian akan dibandingkan dengan matlamat program dan keputusan dibuat mengenai taraf pencapaian yang diperolehi. Mengikut Tyler, sekiranya matlamat program tidak tercapai sepenuhnya, ini membawa implikasi sama ada pelaksanaan program-pembelajaran lemah atau matlamat yang dipilih tidak sesuai.

Bagi model ini, langkah pertama ialah mengenal matlamat sesuatu program. Setelah matlamat program diketahui, petanda-petanda pencapaian matlamat dan alat pengukuran dikenal pasti. Dapatan kajian akan dibandingkan dengan matlamat program dan keputusan dibuat mengenai taraf pencapaian yang diperolehi. Mengikut Tyler, sekiranya matlamat program tidak tercapai sepenuhnya, ini membawa implikasi sama ada pelaksanaan program-pembelajaran lemah atau matlamat yang dipilih tidak sesuai.

2.5.2 Model Penilaian Responsif

Stakes mendefinisikan penilaian sebagai suatu nilai pemerhatian jika dibandingkan dengan beberapa piawaian. Stakes (1967), telah menggariskan beberapa ciri pendekatan responsif iaitu:

- i) Ia lebih ke arah aktiviti program dari tujuan program.
- ii) Mempunyai hubungan dengan orang ramai untuk mendapatkan maklumat.
- iii) Perbezaan perspektif nilai di kalangan orang ramai menjadi ukuran dalam melaporkan kejayaan dan kegagalan sesuatu program.

Dengan cara ini penilaian responsif boleh digunakan. Pendekatan ini adalah satu sistem yang mengorbankan beberapa fakta dalam pengukuran dengan harapan dapat meningkatkan penggunaan dapatan itu kepada individu atau program itu sendiri. Kebanyakan perancang lebih 'preordinate' menekankan kenyataan maklumat, menggunakan ujian objektif, menentukan satu piawaian program dan laporan penyelidikan. Penilaian ini kurang memberi kesan dalam komunikasi formal jika dibandingkan dengan komunikasi biasa.

Model lebih berdasarkan kepada apa yang manusia biasa buat untuk menilai sesuatu perkara. Mereka akan memerhati dan kemudian akan bertindak. Untuk menjalankan penilaian ini, penilai terpaksa membuat kerja yang lebih untuk memastikan individu yang dipilih memahami apa yang perlu dilakukan. Mereka juga perlu membuat perancangan yang terancang dan mencari serta mengaturkan orang untuk memerhatikan perjalanan program tersebut. Dengan pertolongan mereka, penilai akan menyediakan carta, penggambaran, tujuan dapatan, dan membuat graf. Penilai juga menilai kualiti dan rekod orang yang membantu penilai.

Terdapat empat fasa utama dalam model ini.

- i) Melibatkan permulaan dan penyusunan penilaian. Beliau mencadangkan penilai dan klien membuat perundingan mengenai kontrak penilaian seperti tujuan penilaian, kebenaran, dan jaminan kerahsiaan. `Stakeholder` ialah individu yang terlibat dalam penilaian tersebut dan mereka mempunyai hak untuk mendapatkan keizinan dan isu-isu yang berkaitan dengan proses penilaian.
- ii) Fasa kedua ialah untuk mengenal pasti penerimaan (*concern*), isu dan nilai dari `stakeholder`. Fakta-fakta diperolehi melalui temu duga dan soal selidik.
- iii) Fasa ketiga mengumpul maklumat yang mempunyai pertalian dengan keperluan, isu, nilai yang dikenal pasti oleh `stakeholder`. Penilai juga boleh mendapatkan data dan maklumat secara deskriptif mengenai perkara yang dinilai dan piawaian yang digunakan untuk membuat pertimbangan. Maklumat yang diperlukan boleh dikumpulkan melalui beberapa cara iaitu pemerhatian, naturalistik, temu duga dan ujian piawaian.
- iv) Peringkat akhir adalah peringkat menyediakan laporan mengenai keputusan dan cadangan. Format kajian kes sering digunakan untuk membuat laporan ini. Laporan ini mengandungi beberapa isu-isu dan penerimaan yang dikenal pasti oleh `stakeholder`. Model ini mencadangkan penilai dalam membuat rundingan dengan `stakeholder` buat pertimbangan dan cadangan-cadangan berdasarkan kepada maklumat yang diperolehi.

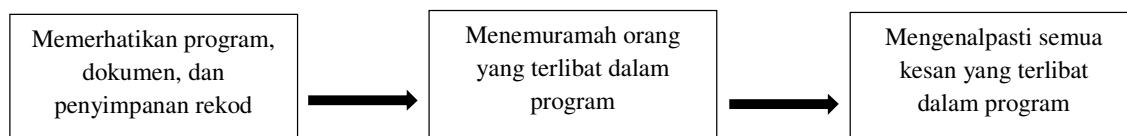
Di antara tahun 1960-an dan awal 1970-an, model yang diutarakan oleh Stake (1967) dan Stufflebeam (1968;1971) telah banyak mempengaruhi dunia penilaian. Mengikut pendapat yang diutarakan oleh Stake (1967), penilaian digalakkan untuk berfokus kepada hasil.

Penilaian seharusnya tidak lagi mempertimbangkan sifat pendidikan yang kompleks dan dinamik.

2.5.3 Model Penilaian Matlamat Bebas

Scriven (1972) memperkenalkan konsep penilaian matlamat bebas (*free-goal evaluation*). Model ini lebih menekankan kepada cara bagaimana hendak mengurangkan prasangka (*bias*) dengan tidak memaklumkan kepada penilai program itu. Penilai mesti berada dan menghadiri sesuatu program dan menyelidik kesemua hasilnya. Model ini menganggap pengguna sebagai audiens utama. Untuk menggunakan model ini dalam penilaian soalan-soalan berbentuk seperti ini sering ditanyakan iaitu `Apakah kesan daripada menjalankan program tersebut. Melalui model ini, beliau mahu penilai mengukur kesan yang didapati daripada sesuatu program berbanding dengan keperluan pengguna dan tidak membandingkannya dengan matlamat pihak penganjur.

Rajah di bawah ini menunjukkan prosedur penggunaan model ini.



Rajah 2.1 : Prosedur Penggunaan Model Matlamat Bebas

2.5.4 Penilaian Penerangan

Parlet dan Hamilton (1972) pula memperkenalkan konsep penilaian penerangan (*illuminative*) iaitu untuk mengkaji program inovasi, melihat bagaimana ia dijalankan, cara ia dipengaruhi oleh berbagai-bagai situasi pendidikan apabila diaplikasikan, dan kesannya terhadap pengalaman akademik dan hasil tugas murid. penilaian jenis ini memperlindungan interaksi di antara sistem pengajaran dan situasi persekitaran pembelajaran.

2.5.5 Model Penilaian Ketidaksamaan (*Discrepancy*)

Model penilaian ini dibentuk oleh Steinmetz. Beliau mendefinisikan penilaian sebagai alat untuk membuat pertimbangan terhadap kekurangan dan kelebihan sesuatu objek berdasarkan kepada maklumat ketidaksamaan di antara piawaian dan pencapaian. Model ini juga dianggap menggunakan pendekatan formatif dan ia berorientasikan analisis sistem. Piawaian boleh diukur dengan menjawab soalan seperti apakah yang berlaku? Sementara pencapaian lebih ke arah membentuk dan menjelaskan peranan yang dimainkan oleh piawaian dan pencapaian. Penilai mestinya mahir dalam menjalankan sesuatu proses yang hendak dikaji. Penilaian dalam model ini tidak semestinya kuantitatif, malah penilai boleh menerima kepercayaan seseorang itu dari aspek piawaian dan pencapaian sebagai faktor.

Dalam model penilaian ini, kebanyakan maklumat yang diperolehi adalah berbeza dan ia boleh dikumpulkan dengan beberapa cara iaitu:

- i) Reka bentuk penilaian menentukan kemantapan sesuatu program.
- ii) Penilaian input- bertujuan untuk menolong pihak pengurusan dengan memastikan sumber yang diperlukan mencukupi.
- iii) Proses penilaian- memastikan aktiviti yang dirancang berjalan dengan lancar dan mempunyai kualiti seperti yang diharapkan.
- iv) Penghasilan penilaian- menentukan di tahap pencapaian sesuatu hasil yang dirancang tercapai.

2.5.6 Model Penilaian Individu

Kajian penilaian boleh di peroleh sekurang-kurangnya pada awal tahun 1900 apabila pergerakan pengujian bermula. Ujian kecerdasan Binet diterbitkan dalam tahun 1904 dan pengujian dalam kumpulan berkebolehan semasa dalam perang dunia kedua. Penilaian ini melibatkan pengujian perbezaan kecerdasan individu dan pencapaian di sekolah. Penilaian jenis ini juga digunakan untuk guru, pentadbir, dan kakitangan sekolah. Penilaian jenis ini lebih memfokuskan kepada pengukuran perbezaan individu dan pertimbangan diambil dengan membuat perbandingan dengan satu set piawaian yang dibentuk.

2.5.7 Model Penilaian Bertentangan (Adversary)

Model ini mempunyai beberapa kaitan dengan model penilaian responsif, Model ini juga diperoleh daripada prosedur yang digunakan oleh juri-juri di Mahkamah. Perbezaannya ialah ia menggunakan data secara meluas, mempercayai keterangan klien, dan yang penting sekali ialah ia bersifat bertentangan iaitu kedua-dua keputusan yang diperoleh sama ada positif atau negatif mengenai sesuatu program adalah digalakkan.

Model ini mempunyai empat peringkat. Dalam peringkat pertama, untuk menjanakan sesuatu isu secara meluas. Ia dapat dilakukan dengan melibatkan kumpulan penilai dan pelaksanaan program (klien, pengurus, tabungan dan agensi), untuk mempertimbangkan isu-isu yang dipercayai relevan. Sebagai contoh, perlukah program ini diberhentikan dan memilih beberapa alternatif program baru yang sesuai?

Peringkat kedua, melibatkan pengurangan beberapa isu. Salah satu daripada cara tersebut ialah mengadakan kumpulan responden yang akan menyenaraikan beberapa isu yang mereka fikirkan mustahak.

Peringkat ketiga ialah membentuk dua kumpulan penilai yang bertentangan yang menyokong dan menentang program sesuatu program. dalam proses tersebut kumpulan-kumpulan itu boleh mengadakan temu duga, menyediakan saksi berpotensi, mengkaji laporan penilaian yang sedia ada dan mengutip data yang baru.

Peringkat terakhir, iaitu menjalankan sesi pra pendengaran dan pendengaran formal. Dalam pendengaran formal, kumpulan yang bertentangan akan membentangkan hujah-hujah dan bukti yang kukuh sebelum keputusan sesuatu program dibuat. Tujuan pembentangan dibuat untuk membantu dalam melaksanakan sesuatu keputusan.

Model ini mempunyai masalah seperti kos menjalankannya adalah tinggi, memakan masa yang lama dan ada kemungkinan keputusan yang dibuat itu berat sebelah. Ini berlaku apabila ahli dalam sesuatu kumpulan mempunyai kebolehan berdebat, berhujah daripada yang lain. Elemen-elemen di dalam model ini boleh dipermudahkan dan disesuaikan dengan kajian di mana sumbernya adalah terhad.

2.5.8 Model Penilaian KIPP

Model KIPP mulai dibentuk pada lewat 60an oleh Stufflebearn untuk memenuhi kehendak penilaian yang berorientasikan objektif. Model KIPP digunakan di makmal Austin Texas dan mulai digunakan sepenuhnya di Dallas. Dalam konsep penilaian yang dikemukakan oleh Stufflebeam menyatakan bahawa penilaian seharusnya menjadi "sains pengumpulan maklumat untuk membuat keputusan". Tugas para penilai ialah mengumpul data, merancang, menganalisis menyediakan maklumat untuk memilih tindakan alternatif dan melaporkan. Menurut beliau, tindakan boleh dibuat dalam empat bahagian iaitu keputusan mengenai

persekitaran (konteks), keputusan mengenai sumber (input), keputusan mengenai pelaksanaan (proses) dan keputusan mengenai hasil (produk). Modelnya juga di kenali sebagai model Konteks-Input-Proses-Produk (KIPP).

Tujuan utama penilaian ini ialah untuk mengaitkan matlamat, konteks, input dan proses dengan hasil program. Tujuan penilaian ini juga untuk menentukan kesesuaian persekitaran dalam membantu pencapaian matlamat dan objektif program. Di samping itu juga penilaian ini dibuat untuk memperbaiki sesuatu program dan bukan menjurus untuk membuktikan akan sesuatu kebenaran. Model ini bertujuan untuk menggalakkan pertumbuhan dan menolong pemimpin yang bertanggungjawab dan menggunakan maklumat dan sebarang sumber yang ada untuk memperbaiki perjalanan sesuatu program. Penilaian ini model dijalankan semasa sesuatu program sedang berjalan dan ia lebih menekankan keberkesanan dan pengawalan kualiti.

Penilaian konteks cuba menilai syarat-syarat awal dan keperluan yang dalam situasi. Ia menimbulkan isu-isu, mendedahkan masalah-masalah dan menentukan had-had untuk membuat program. Tujuan utama penilaian ini ialah untuk mengukur, menterjemahkan, dan mengesahkan perjalanan sesuatu program. Tujuan penilaian ini ialah untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan beberapa objek seperti institusi, program itu, sasaran populasi/individu dan juga untuk menyediakan sesuatu satu garis panduan untuk perubahan. Keputusan yang diperoleh nanti merupakan asas untuk memperbaiki matlamat yang sedia wujud dan menentukan sesuatu perubahan. Dalam penilaian ini kesesuaian pelaksanaan program terhadap peningkatan prestasi pelajar berdsarkan kepada persepsi pelajar yang akan dikaji. Penilaian input mengukur keupayaan sistem dan input-input dari segi strategi dan

sumber. Penilaian ini digunakan untuk membuat penyusunan keputusan dan menjadi panduan untuk memilih strategi program dan perubahan-perubahan yang hendak dibuat.

Perkara-perkara yang ditekankan ialah:

- i) Perancangan sesuatu prosedur dan perbelanjaan yang digunakan untuk memenuhi sesuatu kehendak.
- ii) Tahap penggunaan yang boleh diterima dan ada potensi untuk berjaya dalam memenuhi sesuatu kehendak

Di peringkat mengurus atau proses penilaian, penyelidik akan menyemak proses-proses yang terlibat semasa program itu sedang berjalan. Tujuan penilaian secara proses dibuat untuk mencapai matlamat dan objektif program. Maklum balas ini perlu diketahui dari masa ke semasa untuk mengawal pelaksanaan program. Penilaian ini bertindak sebagai melaksanakan keputusan yang difikirkan sesuai dan juga sebagai monitoring sesuatu program yang sedang berjalan. Maklumat mengenai apa yang dicapai adalah mustahak semasa program itu berjalan dan begitu juga dengan rumusan sesuatu program. Objektif utama penilaian ini ialah untuk memastikan sejauh manakah sesuatu program itu dapat memenuhi kehendak sesuatu kumpulan.

Dalam fasa penilaian hasil, tujuan utama penilaian ini ialah untuk mengaitkan matlamat, konteks, input dan proses dengan hasil program. Ia juga menilai setakat mana sesuatu perubahan dalam program itu berjaya. Mengikut Stufflebeam, tiap-tiap bahagian penilaian memerlukan tiga jenis aktiviti iaitu mengumpulkan sebanyak maklumat yang mungkin, mengorganisasikan maklumat yang dikumpulkan dan menganalisis maklumat dengan menggunakan kaedah pengukuran dan statistik. Aktiviti penilaian seterusnya ialah

melaporkan maklumat yang telah dianalisis kepada pihak yang terlibat supaya keputusan dapat dibuat. Mengikut beliau, terlalu banyak penilaian dibuat mengenai penilaian sesuatu program dan ia boleh dirancang tanpa menumpukan perhatian terhadap pengguna hasil penilaian itu, maklumat yang diperlukan, dan tujuan ia diselenggarakan. Kesannya, terlalu banyak laporan penilaian yang tidak berfaedah dihasilkan.

2.6 Penilaian Outcome Dan Impak Terhadap Kompetensi Kendiri Pelajar

Penilaian outcome dan impak sesuatu program terhadap kompetensi diri pelajar dikenali sebagai audit kualiti dalaman. Ia juga disebut sebagai penilaian sendiri sesuatu program di mana melibatkan perlakuan penilaian sendiri yang bertujuan untuk memastikan sama ada ia berjaya mencapai matlamatnya, mengenal pasti kekuatan dan aspek-aspek yang memerlukan perhatian tertentu, dan seterusnya ke arah meningkatkan kualiti.

Menurut Margaret Allen (2012), pelajar-pelajar yang kerap mengambil bahagian dalam aktiviti kelab, terdapat peningkatan prestasi pada mereka dari awal tahun hingga ke akhir tahun. Ini adalah benar terutamanya dalam kalangan pelajar sekolah rendah. Selain itu, kualiti sekolah juga bertambah baik. Merujuk kepada kajian Springer dan Diffily (2012), di Amerika, kira-kira 15% daripada pelajarnya mengambil bahagian dalam beberapa jenis program berstruktur yang dilaksanakan di luar sekolah. Hasil mendapati, program dilihat dapat menyokong fizikal pelajar, pembangunan prestasi akademik, sosial, dan tingkah laku.

Margaret turut menyatakan bahawa dalam penulisan saintifik, manfaat psikologi dan sosial program sekolah didokumentasikan. Outcome dan impak yang diperhatikan merangkumi kemahiran sosial yang lebih baik, motivasi yang lebih besar, tingkahlaku yang lebih elok, harga diri yang lebih tinggi, serta kadar jenayah dan masalah yang kian menurun.

Governor's Cabinet on Children and Families, (2001) melihat bahawa kajian berkaitan peningkatan kualiti program di institusi-institusi pendidikan, terutama peranan guru-guru yang mempunyai hubungan signifikan dengan perkembangan pelajar dan peningkatan prestasi sesebuah sekolah dan masyarakat perlu diberi perhatian. Ia harus diteliti dari segi keberkesanan peranan guru-guru dan program yang dilaksanakan dalam membangun keyakinan, kompetensi diri dan sosial pelajar yang sepatutnya ditanam kepada mereka sebelum menempuh sesesuatu peperiksaan awam (Flavell, 1992; Yahya Don, 1999; Yahya Don, Yaakob Daud, Abd. Latif Kasim, & Fo'ad Sakdan, 2010).

Program peningkatan prestasi sekolah yang berkesan akan lebih memberi keyakinan kepada pelajar tentang kaedah dan proses yang diaplikasikan bagi meningkatkan pencapaian dan perubahan dalam diri mereka (Gibbs, 2002; Yahya Don, 2009). Sutton dan Wheatly (2003) dan Yahya Don, Yaakob Daud, Mohd Isha Awang dan Abd Latif Kasim (2010) melihat bahawa kualiti program dan guru-guru terhasil daripada pelbagai kaedah untuk meningkatkan kualiti pelajar-pelajar di sekolah mereka.

Vasudevan T. Arasoo (1985) berpandangan bahawa program dan aktiviti pendidikan di luar bilik darjah bersama dengan pengalaman yang diperolehi boleh membantu pelajar-pelajar untuk belajar dengan lebih baik berbanding dengan suasana terhad di dalam bilik darjah. Menurutnya pendidikan luar darjah mempergunakan alam sekitar, menggalakkan pembelajaran, dan menekankan kepada pengalaman sebenar. Suasana ini boleh membentuk dan menyempurnakan pengalaman pelajar-pelajar di dalam bilik darjah. Menurutnya lagi, pelbagai aktiviti juga dapat memberi peluang kepada para pelajar untuk meniru situasi kehidupan yang sebenarnya, menjadi kreatif, dan bersedia menonjolkan diri mereka.

Holland dan Andre dalam buku pengurusan sekolah (Omardin:1999), penglibatan pelajar di dalam sebarang kegiatan kokurikulum menggalakkan perkembangan keseluruhan individu itu. Penglibatan pelajar dalam aktiviti kokurikulum juga boleh menghasilkan kesan yang positif yang dapat dilihat daripada ciri-ciri penghargaan sendiri pelajar yang tinggi, keupayaan untuk mengawal kehidupan sendiri, mempunyai aspirasi yang tinggi serta mempunyai pencapaian akademik yang tinggi terutama bagi pelajar lelaki, di samping penglibatan dalam aktiviti sosial dan politik yang tinggi.

2.7 Rumusan

Bab ini membincangkan tentang Sekolah Berprestasi Tinggi, kualiti perkhidmatan, model-model penilaian, dan penilaian outcome dan impak. Kajian-kajian yang berkaitan penilaian outcome dan impak program yang diulas didapati dijalankan di pelbagai negara dan organisasi, merentasi tempoh masa dan mengambil kira pelbagai kategori organisasi dan sektor pekerjaan. Persamaan utama bagi dapatan-dapatan kajian ini ialah penilaian outcome dan impak merupakan aspek penting dalam menentukan pencapaian objektif program. Terdapat berbagai-bagai dimensi dalam penilaian outcome dan impak program yang mempengaruhi peningkatan kompetensi diri pelajar seperti perubahan sikap, peningkatan tahap pengetahuan pembelajaran, keyakinan diri, dan sebagainya.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Bab ini menumpukan kepada kaedah yang akan digunakan untuk mengkaji persepsi pelajar terhadap dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan diri, dan kualiti perkhidmatan Sekolah Berprestasi Tinggi dalam melahirkan pelajar cemerlang seterusnya meningkatkan bilangan Sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia. Tujuan utama kajian ini ialah untuk lebih memahami outcome dan impak daripada program dan aktiviti-aktiviti sekolah yang telah dijalankan. Bahagian pertama bab ini menyentuh tentang rekabentuk kajian, populasi kajian, proses pensampelan, prosedur pengumpulan data, tatacara mengedat soal selidik dan ujian rintis. Dalam bab seterusnya dapatan berkaitan penganalisan data akan dibincangkan.

3.2 Rekabentuk Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menilai outcome dan impak program dan aktiviti sekolah yang telah dijalankan dalam usaha meningkatkan prestasi pelajar. Kajian ini lebih berbentuk deskriptif-korelasi yang melibatkan pengumpulan data bagi tujuan membuat penilaian outcome dan impak program sekolah dan hubungannya dengan peningkatan prestasi dan pembangunan pelajar. Menurut Gay dan Diehl (1990), ia juga bertujuan menguji hipotesis atau menjawab persoalan berkaitan situasi semasa bagi subjek kajian, mengenal pasti pengaruh antara dua pembolehubah dan menggunakan bentuk hubungan ini untuk membuat ramalan.

Pendekatan yang biasa digunakan untuk mengumpul maklumat dalam kajian deskriptif ialah kaedah tinjauan keratan rentas (*cross-sectional survey*) berdasarkan soal selidik yang dijawab

oleh responden (Johnson & Christensen, 2005). Kaedah tinjauan ini telah digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang penyelidikan dan sesuai untuk mengumpul maklumat berkaitan tingkahlaku (Gorard, 2001). Kaedah ini juga telah digunakan bagi mengkaji kompetensi emosi dan kepemimpinan sekolah (Allen, 2003; Barent, 2005). Oleh kerana kajian ini melibatkan responden yang agak besar maka ia lebih sesuai menggunakan kaedah kuantitatif (Cohen et al., 2000).

Kelebihan rekabentuk ini membolehkan banyak maklumat dikumpul pada satu-satu masa, kos yang rendah dan mudah dikendalikan (Creswell, 1997; Hofstede, Neuijen, Ohayv, & Sander, 1990). Selain itu penggunaan soal selidik berupaya untuk merangkumi sampel yang ramai dengan kos yang rendah menyebabkan perbandingan antara kajian menjadi lebih terperinci serta tahap objektiviti yang lebih tinggi (Sackman, 1991). Rekabentuk kajian dengan menggunakan soal selidik ini membenarkan kajian terhadap pembolehubah dijalankan dalam situasi yang sebenar atau situasi yang *natural* (Wiersma 2000). Rekabentuk ini digunakan kerana ia dapat membantu mendapatkan pandangan penting individu mengenai sesuatu perkara (Creswell 2005). Dalam kajian ini pandangan pelajar-pelajar amat penting untuk menentukan keberkesanan program yang dijalankan.

3.3 Populasi Dan Sampel Kajian

Populasi kajian ini ialah semua pelajar yang menyertai kursus di Sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Menurut Karlinger (1973), dalam Yahya Don (2011), persampelan merupakan pengambilan sebahagian daripada pecahan sesuatu populasi sebagai wakil populasi itu. Dalam kajian ini, seramai 280 orang pelajar telah diambil sebagai sampel kajian.

3.4 Teknik Persampelan

Teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini ialah teknik persampelan berkelompok. Teknik ini digunakan memandangkan populasi adalah terlalu besar. Justeru, responden akan dipilih secara rawak mengikut zon berdasarkan daerah pendidikan atau Pejabat Pelajaran Daerah (PPD) di Negeri Kedah dan Terengganu.

3.5 Instrumen Kajian

Satu set soal selidik telah digunakan untuk mengumpul segala maklumat yang diperlukan bagi kajian ini. Ini bersesuaian dengan pendapat Mc Millan & Schumacher (1993), yang menyatakan bahawa penggunaan borang soal selidik sebagai instrumen kajian dapat membantu mendapatkan maklumat. Asas-asas indikator penilaian outcome dan impak terhadap kompetensi diri peserta kursus yang mengikuti program peningkatan prestasi sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu dibahagikan kepada empat bahagian iaitu:

Bahagian A : Demografi responden yang merangkumi faktor jantina, keturunan, umur, negeri, dan program-program yang diikuti semasa di sekolah.

Bahagian B : Indikator *outcome* dan impak sikap peserta kursus terhadap program peningkatan prestasi sekolah di negeri Kedah dan Terengganu. Indikator terhadap *outcome* dan impak bagi kompetensi diri pelajar dari aspek sikap terhadap program-program peningkatan prestasi bertujuan untuk mengukur sikap pelajar terhadap mata pelajaran utama, perkembangan pembelajaran, pencapaian (positif dan negatif), sikap terhadap latihan dan kemantapan sikap terhadap mata pelajaran yang mereka ikuti di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Pihak sekolah perlu memastikan aspek sikap

terhadap program-program yang dilaksanakan bagi memastikan berlaku pembangunan dan perkembangan kualiti pencapaian kemenjadian pelajar untuk peningkatan pencapaian pelajar dalam peperiksaan awam. Ia juga secara tidak langsung dapat mengukur minat pelajar terhadap program yang berkonsepkan peningkatan prestasi pelajar untuk ke arah peningkatan bilangan Sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia pada masa depan.

Bahagian C : Indikator *outcome* dan impak keyakinan diri peserta kursus program peningkatan prestasi. Indikator *outcome* dan impak keyakinan diri peserta perlu dinilai kerana ia berkaitan dengan perkembangan dan peningkatan prestasi sekolah seterusnya mempunyai hubungan dengan kualiti pelajar dalam peperiksaan awam. Aspek keyakinan diri perlu diambil kira, kerana *stakeholder* atau pemegang taruh terutamanya ibu bapa dan ahli masyarakat yang menginginkan perubahan dan peningkatan dalam pencapaian sekolah dalam usaha mereka meningkatkan kualiti akademik pelajar-pelajar. Aspek-aspek yang menjadi indikator dalam menilai *outcome* dan impak keyakinan diri adalah aspek yang berkaitan latar belakang pengetahuan dan pencapaian akademik pelajar.

Bahagian D : Indikator *outcome* dan impak persepsi peserta kursus terhadap kualiti perkhidmatan yang terdapat di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Indikator *outcome* dan impak yang digunakan untuk menilai persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi ialah aspek pentadbiran dan pengurusan program peningkatan prestasi, teknologi maklumat dan kualiti perkhidmatan guru-guru yang terdapat di sekolah-sekolah yang berprestasi tinggi di negeri Kedah dan Terengganu.

Pada borang kaji selidik tersebut, responden dikehendaki menandakan (×) di bahagian A pada ruang yang disediakan dan membulatkan jawapan pada bahagian B hingga bahagian D mengikut kesesuaian jawapan dengan diri mereka.

3.6 Analisis Data

Penganalisaan data merupakan perkara penting dalam menentukan hasil sesuatu kajian. Dalam kajian ini, data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Semua data dalam soal selidik akan diproses menggunakan perisian SPSS. Statistik yang digunakan untuk menghuraikan demografi responden ialah frekuensi dan peratusan, manakala huraian untuk kualiti pendidikan bagi setiap dimensi menggunakan statistik min dan sisihan piawai. Bagi melihat korelasi perbezaan pula, penyelidik menggunakan analisis korelasi. Skala interpretasi yang digunakan bagi mengukur penilaian kualiti perkhidmatan pada borang kaji selidik adalah ditunjukkan seperti berikut:

- 1 = Sangat tidak bersetuju/Tidak pernah
- 2 = Tidak bersetuju/ Jarang-jarang
- 3 = Kurang bersetuju/ Kadang-kala
- 4 = Bersetuju/ Kerap-kali
- 5 = Sangat bersetuju/ Sangat kerap

Jadual 3.1: Skala interpretasi min bagi tahap dimensi persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan program sekolah

Min	Interpretasi
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.66	Sederhana
3.67 – 5.00	Tinggi

Jadual 3.2: Skala interpretasi korelasi

Nilai Pekali Korelasi (r)	Interpretasi Hubungan
Lebih daripada 0.9	Sangat kuat
0.90 hingga 0.70	Kuat
0.70 hingga 0.40	Sederhana
0.40 hingga 0.20	Lemah
Kurang daripada 0.2	Sangat Lemah

Jadual 3.3: Nilai Cronbach Alpha

Nilai	Tahap
0.00 – 0.20	Rendah
0.20 – 0.80	Sederhana
0.80 – 1.00	Tinggi

3.7 Kesahan Instrumen

Menurut Majid (1998), pengujian tahap kesahan adalah penting untuk memastikan item yang dibuat adalah bersesuaian dengan responden yang hendak diuji. Dalam menilai perspektif pelajar terhadap outcome dan impak program sekolah seperti yang digunakan dalam kajian ini, penyelidik memfokuskan kepada kesahan konstruk dalam membina item-item dimensi kajian.

3.7.1 Kebolehpercayaan Instrumen

Dalam kajian rintis, sebanyak 20 set soal selidik diedarkan kepada responden untuk dijawab dan penyelidik mengumpulkannya serta dianalisis. Data-data yang diperolehi dianalisis menggunakan SPSS versi 18.0. Dapatan kajian rintis mencatat skor pekali *Cronbach Alpha* bagi keseluruhan dimensi adalah seperti berikut:

Jadual 3.4 : Analisis Nilai Kebolehpercayaan Kajian Rintis

Dimensi persoalan	Pekali Alpha
Sikap	0.89
Pembelajaran	0.82
Keyakinan	0.79
Kualiti perkhidmatan	0.88

Dengan ujian rintis yang dilakukan, semua item-item bagi setiap dimensi mendapat skor yang kuat. Maka soal selidik yang dibina boleh digunapakai sebagai instrumen kajian dalam penyelidikan ini.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Sebelum kajian dimulakan, penyelidik telah mendapatkan maklumat mengenai jumlah sekolah-sekolah yang terlibat. Seterusnya penyelidik telah melawat dan berjumpa dengan pengetua-pengetua sekolah tersebut untuk memaklumkan berkenaan kajian penyelidikan serta memohon kebenaran mengagihkan borang kaji selidik kepada pelajar-pelajar. Borang kaji selidik itu diserahkan kepada Penolong Kanan 1 untuk meneruskan pengagihan kepada pelajar. Selain itu, penyelidik juga menyertakan sekali panduan menjawab soalan serta tarikh kutipan borang kaji selidik tersebut.

3.6 Analisis Data

Semua data dalam kajian ini dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS (*Statistical Package For The Society Sciences*) versi 18.0. Analisis data kuantitatif ini dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu melakukan analisis deskriptif, ujian t, dan korelasi. Data-data yang bersifat deskriptif seperti frekuensi, min, sisihan piawai, dan peratusan digunakan untuk memerihalkan maklumat demografi responden manakala ujian statistik SPSS digunakan untuk menganalisis data-data statistik di mana bertujuan menguji hipotesis kajian yang telah

dibentuk. Antara ujian yang digunakan ialah ujian-t untuk melihat perbezaan persepsi pelajar dan analisis korelasi pearson untuk melihat perkaitan antara dua variabel.

3.8 Rumusan

Bab ini membincangkan tentang rekabentuk kajian, populasi kajian, persampelan, instrumen, dan kaedah analisis yang diaplikasikan dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, beberapa rumusan boleh dibuat berdasarkan tujuan kajian.

BAB EMPAT

DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan dapatan kajian berdasarkan kepada analisis data yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh telah dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 18.0. Huraian dapatan ini berdasarkan kepada latar belakang responden dan diikuti dengan analisis secara deskriptif tentang kompetensi diri pelajar yang merangkumi dimensi sikap, pembelajaran, dan keyakinan diri serta kualiti perkhidmatan sekolah di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu.

4.2 Dapatan Deskriptif

4.1.1 Profil Responden

Bahagian ini menghuraikan taburan demografi responden yang merangkumi demografi jantina, etnik, dan negeri responden.

Jadual 4.1: Demografi Responden (Jantina) (N=280)

Jantina	Kekerapan	Peratus
Lelaki	97	34.6
Perempuan	183	65.4
Jumlah	280	100

Merujuk kepada Jadual 4.1, jumlah responden perempuan mempunyai peratusan tertinggi (65.4%) berbanding responden lelaki (34.6%).

Jadual 4.2: Demografi Responden (Etnik) (N=280)

Etnik	Kekerapan	Peratus
Melayu	228	81.4
Cina	51	18.2
India	1	0.4
Jumlah	280	100

Merujuk kepada jadual 4.2 pula, peratusan etnik tertinggi dicatatkan oleh Melayu (81.4%) diikuti dengan Cina (18.2%) dan India (0.4%)

Jadual 4.3: Demografi Responden (Negeri) (N=280)

Etnik	Kekerapan	Peratus
Kedah	184	65.7
Terengganu	96	34.3
Jumlah	280	100

Daripada keseluruhan responden berdasarkan kepada negeri, Negeri Kedah mencatatkan peratusan tertinggi (65.7%) berbanding responden dari Negeri Terengganu 34.3%.

4.3 Tahap Persepsi Terhadap Penilaian Outcome Dan Impak Program Sekolah

Subtopik ini menghuraikan dapatan analisis berkenaan tahap persepsi pelajar terhadap penilaian outcome dan impak program sekolah yang telah dilaksanakan di Sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu.

Jadual 4.4: Min Keseluruhan Mengikut Dimensi (N=280)

Dimensi	Min	Sp
Sikap	4.02	0.59
Pembelajaran	3.91	0.50
Keyakinan	3.64	0.42
Kualiti	3.96	0.67

Jadual 4.4, menunjukkan min pengukuran persepsi responden berdasarkan dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan diri dan kualiti perkhidmatan. Dapatan kajian menunjukkan dimensi

sikap mempunyai min tertinggi dengan skor (M=4.02, SP=0.59) di mana bermakna secara keseluruhannya responden bersetuju dengan pelaksanaan program peningkatan prestasi yang dianjurkan oleh sekolah dan merasakan program-program tersebut memberi banyak manfaat kepada mereka. Ini diikuti dengan dimensi kualiti perkhidmatan dengan skor (M=3.96, SP=0.67), dimensi pembelajaran (M=3.91, SP=0.50), dan dimensi keyakinan diri (M=3.64, SP=0.42). Keempat-empat dimensi yang diukur mencatatkan bahawa responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap keberjayaan pelaksanaan program yang telah dilaksanakan.

4.3 Dapatan Deskriptif-Korelasi

Bahagian ini menghuraikan berkenaan perbezaan dan hubungan di antara persepsi dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan, dan kualiti perkhidmatan terhadap program sekolah.

4.3.1 Tahap Perbezaan dan Hubungan Penilaian Outcome dan Impak Terhadap Program Sekolah Berdasarkan Jantina

Jadual 4.5: Keputusan Ujian –T Ke atas Dimensi Sikap, Pembelajaran, Keyakinan Diri dan Kualiti Berdasarkan Demografi Jantina

Dimensi	Jantina	N	Min	Sp	T	Sig
Sikap	Lelaki	97	3.96	0.52	-1.12	0.29
	Perempuan	183	4.04	0.62		
Pembelajaran	Lelaki	97	3.84	0.51	-1.82	0.26
	Perempuan	183	3.95	0.50		
Keyakinan	Lelaki	97	3.65	0.42	0.08	0.94
	Perempuan	183	3.65	0.43		
Kualiti	Lelaki	97	3.96	0.70	-0.12	0.91
	Perempuan	183	3.96	0.65		

p < 0.05

Merujuk kepada Jadual 4.5 di atas, dapatan Ujian-t menunjukkan tidak terdapat perbezaan min yang signifikan untuk dimensi sikap (t=-1.12, p>0.05), pembelajaran (t=-1.82, p>0.05),

keyakinan diri ($t=0.08$, $p>0.05$) dan kualiti perkhidmatan ($t=-0.12$, $p>0.05$) di antara responden lelaki dan perempuan menerusi penilaian outcome dan impak persepsi responden terhadap program-program peningkatan prestasi di sekolah. Ini bermakna responden lelaki dan perempuan mempunyai persepsi yang sama terhadap sikap, pembelajaran, keyakinan diri, dan kualiti perkhidmatan program sekolah.

4.3.2 Tahap Perbezaan dan Hubungan Penilaian Outcome dan Impak terhadap Program Sekolah Berdasarkan Negeri

Jadual 4.6: Keputusan Ujian –T Ke atas Dimensi Sikap, Pembelajaran, Keyakinan Dan Kualiti Berdasarkan Negeri

Dimensi	Negeri	N	Min	Sp	t	Sig.
Sikap	Kedah	184	4.03	0.63	0.82	0.44
	Terengganu	96	3.98	0.49		
Pembelajaran	Kedah	184	3.95	0.54	1.94	0.05
	Terengganu	96	3.83	0.41		
Keyakinan	Kedah	184	3.66	0.43	1.02	0.32
	Terengganu	96	3.61	0.41		
Kualiti	Kedah	184	4.05	0.67	3.08	0.00
	Terengganu	96	3.79	0.63		

$p < 0.05$

Merujuk kepada dapatan Ujian-t berdasarkan negeri, jadual menunjukkan terdapat perbezaan min yang signifikan untuk dua dimensi iaitu dimensi pembelajaran dengan skor ($t=1.94$, $p<0.05$) dan dimensi kualiti perkhidmatan dengan skor ($t=3.08$, $p<0.05$). Ini bermakna responden kajian di antara Negeri Kedah dan Terengganu mempunyai persepsi yang tidak sama terhadap program peningkatan prestasi yang dianjurkan di sekolah mereka. Persepsi responden terhadap outcome dan impak program pada dua dimensi tersebut lebih tinggi di Negeri Kedah dengan skor min kualiti perkhidmatan ($M=4.05$, $SP=0.67$) berbanding

Terengganu ($M=3.79$, $SP=0.63$). Ini juga sama pada dimensi pembelajaran di mana skor min Negeri Kedah ($M=3.95$, $SP=0.54$) berbanding Terengganu ($M=3.83$, $SP=0.41$).

Bagi dua dimensi lagi iaitu dimensi sikap dan keyakinan diri, kedua-dua dimensi ini mencatatkan bahawa tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan di anatar responden Negeri Kedah dan Terengganu di mana dimensi sikap menunjukkan skor ($t=0.82, p>0.05$) dan dimensi keyakinan diri pula menunjukkan skor ($t=1.02, p>0.05$). Ini bermakna responden kajian di antara negeri Kedah dan Terengganu mempunyai persepsi yang sama pada sikap dan keyakinan menerusi pelaksanaan program peningkatan prestasi sekolah.

4.4 Rumusan

Kesimpulannya bab ini telah memaparkan dapatan analisis kajian tentang persepsi pelajar pada dimensi sikap, pembelajaran, keyakinan diri, dan kualiti perkhidmatan terhadap program peningkatan prestasi yang telah dianjurkan di Sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Dalam bab seterusnya, penyelidik akan membincangkan hasil dapatan dengan sokongan karya-karya penyelidikan yang lepas, serta mengemukakan cadangan ke arah penambahbaikan program Sekolah Berprestasi Tinggi secara umum.

BAB LIMA

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan tentang dapatan kajian dalam konteks kajian literatur, kerangka teoritikal dan justifikasi kepada penilaian outcome dan impak program peningkatan prestasi sekolah yang menyumbang kepada dapatan kajian.

5.2 Ringkasan Kajian

Penyelidikan ini adalah untuk membuat penilaian pada persepsi pelajar berkenaan outcome dan impak program peningkatan prestasi di sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia. Dalam meninjau keberkesanan program sekolah tersebut, penyelidik telah mengedarkan satu set soal selidik di mana mempunyai 4 dimensi yang boleh menggambarkan keberjayaan program-program yang telah dilaksanakan. Dimensi-dimensi merangkumi penilaian perspektif pelajar dari sudut sikap, pembelajaran, keyakinan diri, dan kualiti perkhidmatan sekolah.

Hasil dapatan bagi kategori demografi menunjukkan seramai 97 orang pelajar lelaki dan 183 orang pelajar perempuan telah mengambil bahagian dalam kaji selidik ini. Pada kategori etnik pula, kebanyakan responden adalah dari mereka yang berbangsa Melayu, iaitu seramai 228 orang, diikuti dengan responden berbangsa Cina, seramai 51 orang, dan berbangsa India hanya seorang sahaja manakala merujuk kepada penempatan negeri pula, majoriti responden adalah dari Negeri Kedah iaitu seramai 184 orang, manakala dari Negeri Terengganu adalah seramai 96 orang.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya tahap penilaian pelajar terhadap outcome dan impak program di Sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi adalah tinggi pada semua dimensi. Taip penilaian yang paling tinggi ialah dimensi sikap dengan ($M=4.02$, $SP=0.59$). Ini diikuti dengan dimensi kualiti perkhidmatan dengan skor ($M=3.96$, $SP=0.67$), dimensi pembelajaran ($M=3.91$, $SP=0.50$), dan dimensi keyakinan diri ($M=3.64$, $SP=0.42$). Keempat-empat dimensi yang diukur mencatatkan bahawa responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap keberjayaan pelaksanaan program yang telah dilaksanakan.

Melihat kepada tahap perbezaan penilaian outcome dan impak program berdasarkan faktor jantina, dapatan menunjukkan tidak terdapat perbezaan min yang signifikan untuk dimensi sikap ($t=-1.12$, $p>0.05$), pembelajaran ($t=-1.82$, $p>0.05$), keyakinan diri ($t=0.08$, $p>0.05$) dan kualiti perkhidmatan ($t=-0.12$, $p>0.05$). Ini bermakna responden lelaki dan perempuan mempunyai persepsi yang sama terhadap sikap, pembelajaran, keyakinan diri, dan kualiti perkhidmatan program sekolah.

Merujuk kepada dapatan berdasarkan negeri pula, terdapat perbezaan min yang signifikan untuk dua dimensi iaitu dimensi pembelajaran dengan skor ($t=1.94$, $p<0.05$) dan dimensi kualiti perkhidmatan dengan skor ($t=3.08$, $p<0.05$). Ini bermakna responden kajian di antara Negeri Kedah dan Terengganu mempunyai persepsi yang tidak sama terhadap program peningkatan prestasi yang dianjurkan di sekolah mereka. Persepsi responden terhadap outcome dan impak program pada dua dimensi tersebut lebih tinggi di Negeri Kedah dengan skor min kualiti perkhidmatan ($M=4.05$, $SP=0.67$) berbanding Terengganu ($M=3.79$, $SP=0.63$). Ini juga sama pada dimensi pembelajaran di mana skor min Negeri Kedah ($M=3.95$, $SP=0.54$) berbanding Terengganu ($M=3.83$, $SP=0.41$).

Bagi dua dimensi lagi iaitu dimensi sikap dan keyakinan diri, kedua-dua dimensi ini mencatatkan bahawa tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan di antara responden Negeri Kedah dan Terengganu di mana dimensi sikap menunjukkan skor ($t=0.82, p>0.05$) dan dimensi keyakinan diri pula menunjukkan skor ($t=1.02, p>0.05$). Ini bermakna responden kajian di antara negeri Kedah dan Terengganu mempunyai persepsi yang sama pada sikap dan keyakinan menerusi pelaksanaan program peningkatan prestasi sekolah.

Walau bagaimanapun, dapatan dapat merumuskan bahawa program peningkatan prestasi yang dianjurkan di Sekolah Berprestasi Tinggi Negeri Kedah lebih memberikan outcome dan impak yang tinggi kepada peserta kursus dalam semua dimensi berbanding Sekolah Berprestasi Tinggi Terengganu. Walau bagaimanapun, kedua-duanya mencatatkan penilaian outcome dan impak yang tinggi dari peserta kursus pada semua dimensi.

5.3 Dapatan Dan Perbincangan

Dalam bahagian ini, perbincangan adalah berdasarkan analisis data dalam bab empat. Dapatan kajian ini akan dibandingkan dengan dapatan penyelidik-penyelidik yang lepas atau hasil penulisan yang berkaitan. Di samping itu, perbincangan ini juga akan menyentuh tentang implikasi dapatan kajian ini.

5.3.1 Penilaian Outcome Dan Impak Program Peningkatan Prestasi sekolah

Dapatan kajian menunjukkan hasil penilaian outcome dan impak yang tinggi daripada Program Peningkatan Prestasi di sekolah-sekolah Berprestasi Tinggi di Negeri Kedah dan Terengganu. Ia selaras dengan dapatan pengkaji-pengkaji lepas di mana menyokong bahawa sebarang program dan aktiviti sekolah yang mencapai keberkesanan dan keberjayaan dalam pelaksanaannya, akan memberikan kesan yang besar kepada pembinaan jati diri pelajar.

Sutton dan Wheatly (2003) dan Yahya Don, Yaakob Daud, Mohd Isha Awang dan Abd Latif Kasim (2010) melihat bahawa kualiti program dan guru-guru terhasil daripada pelbagai kaedah untuk meningkatkan kualiti pelajar-pelajar di sekolah mereka. Program peningkatan prestasi sekolah yang berkesan akan lebih memberi keyakinan kepada pelajar tentang kaedah dan proses yang diaplikasikan bagi meningkatkan pencapaian dan perubahan dalam diri mereka (Gibbs, 2002; Yahya Don, 2009).

Vasudevan T. Arasoo (1985) berpandangan bahawa program dan aktiviti pendidikan di luar bilik darjah bersama dengan pengalaman yang diperolehi boleh membantu pelajar-pelajar untuk belajar dengan lebih baik berbanding dengan suasana terhad di dalam bilik darjah. Menurutnya pendidikan luar darjah mempergunakan alam sekitar, menggalakkan pembelajaran, dan menekankan kepada pengalaman sebenar. Suasana ini boleh membentuk dan menyempurnakan pengalaman pelajar-pelajar di dalam bilik darjah. Menurutnya lagi, pelbagai aktiviti permainan juga dapat memberi peluang kepada para pelajar untuk meniru situasi kehidupan yang sebenarnya, menjadi kreatif, dan bersedia menonjolkan diri mereka.

Menurut Darling-Hammond (2000), keberkesanan proses pengajaran guru adalah berkaitan dengan tahap kualiti dan persepsi pelajar terhadap diri mereka yang merupakan penentu kepada perbezaan pencapaian pelajar. Ini adalah kerana individu yang mempunyai emosi dan sikap yang positif banyak memberi sumbangan kepada kecemerlangan organisasi, lebih mudah untuk berinteraksi, kurang agresif, dan lebih senang membantu orang lain (Samsudin Osman, 2005; Yahya Don, 2009).

Menurut Holland dan Andre dalam buku pengurusan sekolah (Omardin:1999), penglibatan pelajar di dalam sebarang kegiatan kokurikulum menggalakkan perkembangan keseluruhan individu itu. Penglibatan pelajar dalam aktiviti kokurikulum juga boleh menghasilkan kesan

yang positif yang dapat dilihat daripada ciri-ciri penghargaan sendiri pelajar yang tinggi, keupayaan untuk mengawal kehidupan sendiri, mempunyai aspirasi yang tinggi serta mempunyai pencapaian akademik yang tinggi terutama bagi pelajar lelaki, di samping penglibatan dalam aktiviti sosial dan politik yang tinggi.

Dapatan yang menarik dalam kajian ini ialah pelajar-pelajar berpuas hati dengan aspek-aspek yang tidak nyata atau aspek berkaitan dengan faktor manusia dalam pogram-program peningkatan prestasi sekolah yang telah dilaksanakan oleh SBT. Ini menunjukkan, kepelbagaian personel sekolah tidak menjejaskan mutu perkhidmatan pendidikan yang diberikan di SBT secara keseluruhannya. Walaupun perkhidmatan yang diberikan tidak seragam (*heterogeneous*), iaitu tidak sama antara sebuah sekolah dengan sekolah yang lain, antara sekelompok pelajar dengan sekelompok pelajar yang lain dan dari satu hari ke hari yang lain (Parasuraman et al. 1985); personel SBT jelas tentang tanggungjawab dan peranan masing-masing di sekolah. Seperti yang dinyatakan oleh Sallis (1996), setiap interaksi antara sekolah dan pelajar adalah berbeza dan interaksi inilah yang antaranya menentukan kualiti perkhidmatan yang diberikan (Sallis 1996).

Kualiti dalam perkhidmatan pendidikan di Sekolah Berprestasi Tinggi perlu untuk pembangunan pelajar atau modal insan yang berkualiti yang berpaksikan kepada Falsafah Pendidikan Negara. Keperluan tumpuan kepada kualiti dalam perkhidmatan pendidikan SBT adalah berasaskan kepada dua sebab utama. Pertama, dengan ledakan maklumat dan perubahan teknologi yang pantas, sistem pendidikan di dunia kini mengalami perubahan secara dramatik. Perubahan yang berlaku memerlukan kepada pendekatan-pendekatan baru dalam perkhidmatan pendidikan agar institusi pendidikan itu kekal relevan. Kedua, penilaian daripada sekolah-sekolah lain yang menjadikan SBT sebagai sekolah contoh yang perlu

diteladani dari pelbagai aspek. Maka menjadi satu tanggungjawab utama kepada pihak pengurusan SBT untuk melonjakkan kecemerlangan sekolah dan mempersiapkan segala fungsi dan faktor yang menjadi pendorong kepada peningkatan kualiti SBT.

5.4 Cadangan Dan Implikasi Kajian

Pendidikan dianggap sebagai kunci kepada perkembangan pelajar yang sentiasa dinilai oleh mereka berdasarkan kepada perspektif mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sekolah. Sekolah Berprestasi Tinggi umumnya perlu meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelajar sejajar dengan harapan KPM dalam menjadikan SBT sebagai contoh yang perlu diteladani oleh semua sekolah dan sebagai panduan ke arah peningkatan Sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia seterusnya mampu melahirkan pelapis kepimpinan yang berkualiti unggul.

Walaupun dapatan menunjukkan terdapat jurang yang cetek antara pandangan sedia ada dan harapan pelajar terhadap proses pendidikan dan program sekolah pada masa kini, kualiti Sekolah Berprestasi Tinggi adalah di tahap yang baik kerana perbezaannya adalah kecil dan masih mempunyai penilaian outcome dan impak yang tinggi pada pandangan pelajar. Kualiti perkhidmatan mengikut dimensi-dimensi menunjukkan kualiti dimensi kepada sikap pelajar, pembelajaran pelajar, keyakinan diri pelajar dan kualiti perkhidmatan sekolah adalah baik. Namun begitu, walaupun pelajar-pelajar agak berpuas hati dengan program-program peningkatan prestasi yang dianjurkan oleh sekolah, pentadbiran dan pengurusan sekolah tidak boleh begitu selesa dengan pengurusan sedia ada kerana jurang yang wujud ini, walaupun kecil, perlu diberi perhatian untuk penambahbaikan. Seperti yang dinyatakan oleh O'Neill (2003), perkhidmatan pendidikan yang dikehendaki oleh pelajar bukan sahaja seperti yang dijanjikan tetapi juga seperti yang diharapkan oleh pelajar. Justeru, pihak pentadbiran dan

pengurusan SBT harus memperbaiki mana-mana dimensi kualiti perkhidmatan pendidikan yang dikenal pasti mempunyai kelemahan agar proses pendidikan yang dilaksanakan adalah seperti yang diharapkan oleh pelajar.

Dimensi-dimensi perkhidmatan pendidikan terdiri daripada aspek-aspek yang nyata atau ketara (*tangibles*) dan yang tidak nyata (*intangibles*). Dimensi yang nyata ialah kualiti perkhidmatan, manakala yang tidak nyata ialah sikap, pembelajaran, dan keyakinan pelajar. Kajian ini mendapati aspek yang nyata atau dimensi kualiti perkhidmatan program peningkatan prestasi adalah dimensi yang mempunyai penilaian outcome dan impak yang kedua tinggi, berbanding dimensi sikap. Sepatutnya, perkara yang nyata adalah lebih mudah untuk diurus berbanding dengan yang tidak nyata. Jelas di sini bahawa pentadbiran dan pengurusan SBT harus memainkan peranan yang lebih agresif dalam memastikan pelaksanaan program-program yang dianjurkan mencapai objektif dan mampu bersaing dengan kualiti perkhidmatan yang diharapkan oleh pelajar. Kelemahan dalam mana-mana program dan perkhidmatan pendidikan akan menyebabkan berlakunya ketidaksempurnaan, timbul ketidakpuasan hati dalam kalangan pelajar dan ibu bapa, serta kualiti dalam pendidikan tidak akan tercapai. Seperti yang dinyatakan oleh Cheng dan Tam (1997), masalah dan kekurangan adalah tanda amaran kepada pihak pengurusan bahawa terdapat aspek-aspek kualiti perkhidmatan pendidikan yang masih kekurangan.

Selain itu, pihak sekolah perlu menitikberatkan perancangan strategik setiap program yang menjurus kepada pencapaian segala sudut kepada pembinaan pelajar agar outcome dan impak program mampu membawa perubahan yang positif kepada pelajar. Pada dimensi sikap contohnya, dalam anjuran setiap program, pihak pengurusan SBT boleh menyelitkan sebarang aktiviti, modul, atau penceritaan ringkas yang mampu menarik hati dan memotivasikan

pelajar dari masa ke semasa. Kaedah penyampaian motivasi yang berbeza, serta pelbagai corak sesi muhasabah pelajar mampu digandingkan dengan sebarang jenis program sebagai pembakar semangat dan penyuntik motivasi kepada pelajar. Dengan menjuruskan kepada matlamat pencapaian satu-satu sikap ataupun pembelajaran tertentu dalam setiap aktiviti dan program, pembinaan sikap dan sahsiah pelajar terhadap pembelajaran dan sivik mampu ditingkatkan sedikit demi sedikit. Peringatan yang berulang dan teknik penceritaan serta penyampaian yang berintonasi juga turut membantu dalam memupuk pembelajaran sikap dan sahsiah pelajar.

Dalam hal yang lain pula, kepimpinan tertinggi SBT perlu menjadi tunggak utama dalam memastikan keberjayaan dan keberkesanan setiap program yang dirancang terutamanya pada sudut perancangan dan pelaksanaan program. Pengurusan yang terancang dan komitmen yang baik dari kalangan ahli pelaksana program merupakan faktor penting ke arah pencapaian objektif di mana mungkin keberjayaannya mampu mengatasi objektif dan matlamat sedia ada yang telah disasarkan. Keberjayaan ini didokong oleh kepimpinan tertinggi sekolah yang menjadi pemacu kepada setiap langkah dan gerak kerja pelaksanaan program. Dengan perancangan strategik yang disusun, komitmen ahli pelaksana yang tinggi, serta pemandu pelaksana yang berkesan, sebarang bentuk program dan aktiviti mampu dijayakan dengan cemerlang dan berkualiti tinggi.

Dari aspek yang lain pula, kompetensi emosi pengetua sekolah, guru-guru, dan para pelajar merupakan elemen penggerak dalam mencapai outcome dan impak yang besar bagi setiap program. Kompetensi emosi pengetua perlu dibina kepada tahap yang lebih tinggi yang seterusnya turut mampu meningkatkan kompetensi emosi guru-guru khususnya dan para pelajar amnya. Tanpa kompetensi diri yang tinggi dalam kalangan pengetua dan guru-guru,

program akan menjadi lumpuh pada satu-satu sudut perancangan dan pelaksanaan. Bagi diri pelajar pula, walaupun pelaksanaan program adalah pada tahap kualiti yang tinggi dan gah, namun jika kompetensi emosi diri pelajar rendah, objektif program tidak mendapat penilaian outcome dan impak yang besar. Dengan ini, kompetensi emosi diri pengetua, guru-guru, dan pelajar perlu dibentuk dari masa ke semasa bagi meningkatkan kualiti Sekolah Berprestasi Tinggi di Malaysia.

Ini ditambah pula dengan persoalan berkenaan pemahaman guru-guru dan para pelajar terhadap objektif pelaksanaan program yang dirancang. Guru pelaksana bagi sebarang program perlu mendedahkan objektif program yang dirancang untuk difahami dan difikirkan oleh para pelajar khususnya, agar mereka mampu menyingkap pembelajaran bagi setiap saat program yang berlangsung samada pembelajaran tersebut dinyatakan oleh guru-guru ataupun tidak. Ini adalah berikutan kefahaman yang mendalam berkenaan objektif pelaksanaan program yang akhirnya mampu mencapai tahap kualiti perkhidmatan yang tinggi dalam kalangan pelajar.

Seterusnya, segala alatan teknikal yang menjadi penyokong kepada setiap kelancaran program perlu diteliti dan disiap siagakan dengan baik bagi mengelak daripada sebarang gangguan yang mampu menggagalkan perancangan program sekaligus memberi impak kepada keberjayaan sesuatu program yang dijalankan. Sesungguhnya perancangan pengurusan yang baik, mampu menjadi tunjang kepada kualiti sesuatu perkhidmatan dengan persediaan yang rapi dan pengurusan yang efektif.

5.5 Rumusan

Sekolah Berprestasi Tinggi adalah organisasi pendidikan yang mana matlamat dan aktiviti yang utama adalah untuk melahirkan kepimpinan pelajar yang berkualiti tinggi seiring dengan taraf sekolah contoh kepada semua sekolah di Malaysia. Sehubungan itu, sudah semestinya SBT menjadi sebuah organisasi pembelajaran yang komited untuk memperbaiki mutu pendidikannya. Menurut Arcaro (1995), wang bukan merupakan faktor utama dalam memperbaiki kualiti pendidikan. Sebaliknya, menurut beliau, kualiti pendidikan boleh diperbaiki apabila pentadbir, pengajar dan staf institusi itu mempunyai sikap yang baharu yang berfokus kepada kepimpinan, kerja berpasukan, bekerjasama, akauntabiliti dan pengiktirafan. Memegang kata Argyris (1996), organisasi pembelajaran berlaku apabila tindakan diambil untuk memperbaiki imej apabila organisasi mengalami jurang (*mismatch*) antara jangkaan dengan keadaan yang sebenarnya. Maka menjadi satu amanah kepada semua pengetua, guru-guru, staf pentadbiran, pelajar-pelajar, ibu bapa, dan masyarakat untuk sama-sama menjayakan Sekolah Berprestasi Tinggi ke arah sekolah teladan sebagai pemacu kualiti pendidikan di Malaysia.

RUJUKAN

- Allen, (2003). *The Relationship between Emotional Intelligence Competencies of Principals in Kanawha County School System in West Virginia and Their Teachers Perceptions of School Climate*. Dissertation EdD, West Virginia University, Morgantown, West Virginia.
- Arcaro, J. S. (1995). *Quality in Education*. An implementation handbook. Delray Beach, Florida, St Lucie Press.
- Argyris, C. and Schön, D. (1996) *Organizational learning II: Theory, method and practice*, Reading, Mass: Addison Wesley.
- Barent, J. M. (2005). *Principle level of emotional intelligence as influence on school culture*. Thesis PhD. Montana State University, USA.
- Barnett, W. S. (1995). *Long-term effects of early childhood programs on cognitive and school outcomes*. The Future of Children [On-line], 5. Available: Internet: http://www.futureofchildren.org/lto/02_lto.htm
- Cheng, Y. C. (1996). *School based management: A mechanism for development*, Washington D. C.: Palmer Press.
- Cheng & Tam (1997). *The Transformational Leadership for School Effectiveness and Development in New Country*. Paper presented at the International Symposium of Quality Training of Primary and Secondary Principals Towards the 21st Century, Nanjing, China.
- Crosby (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw Hill
- Darling-Hammond, L. (2000). Teacher quality and student achievement: A review of state policy evidence. *Educational Policy Analysis Archives*, 8(1).
- Deming, W.E. (1981). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Dornbusch & Scott, (1975). *Evaluation and The Exercise of Authority*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Faridah Karim (2007). *Peranan Kokurikulum ke Arah Pembinaan Generasi Berdisiplin*. Kuala Lumpur. Nurin Enterprise
- Flavell, J. (1992). *Perspectives on Perspective Taking*. In H. Beilin & P.Pufall (Eds.). Piaget;s theory: Prospects and Possibilities.

- Garvin, David A. (1988). *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*.
- Gibbs, C. (2002). *Effective teaching: exercising self efficacy and thought control of action*. Paper presented at the Annual Conference of the British Educational Research Association, University of Exeter, England,. <http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/00002390.htm>
- Gorard, S. (2000). *Education and Social Justice*, Cardiff: University of Wales Press
- Gordon, G. and Partington, P. (1993). *Quality in Higher Education: Overview and Update*. Briefing Paper 3. Sheffield: University Staff Development Unit, University of Sheffield.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Beverly Hills, CA: Sage Publications. Han & Leong 1996).
- Harvey, L. and Green, D. (1993) 'Defining quality', *Assessment and Evaluation in Higher Education: An International Journal*, 18, no. 1.
- Hatry, H., van Houten, T., Plantz, M. C., & Greenway, M. T. (1996). *Measuring program outcomes: A practical approach*. Alexandria, VA: United Way of America.
- House, R. J. (1976). A 1976 theory of charismatic leadership. In J. G. Hunt & L. L. Larson (Eds.), *Leadership: The cutting edge* (pp. 189-207). Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2005). *Educational administration: Theory, research and practice* (7th ed.). New York. McGraw Hill.
- Jamilah Ahmad & Yusof Boon, (2011). Amalan Kepimpinan Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT) di Malaysia. Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Journal of Edupres*
- John W. Creswell (1997). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Sage Publication.
- Juran (1989). *Process Modelling For Quality Improvement*. Proceedings of the Second International Conference on Total Quality Management.
- Juran, J.M & Gryna, Frank M. (1988). *Juran's Quality Control Handbooks*. New York: Mc Graw Hill. 4th edition.

- Ken Springer & Deborah Diffly (2012). The Relationship Between Intensity and Breadth of After School Program Participation and Academic Achievement: Evidence from A Short-term Longitudinal Study. *Journal of Community Psychology*. Volume 40, Issues 7, Pages 785-798.
- Mahmood & Yahya Don (2007). *Youth and Drug Misuse in Malaysia*. IRPA -7th Malaysian 7th Plan.
- Mohd. Majid Konting (1998). Kaedah penyelidikan pendidikan. Ed. ke-4. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mc Millan & Schumacher (1993). *Research in Education: A conceptual understanding*. New York: Harper Collins.
- Nana Sudjana (1989). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru.
- Nor Suhara Bt Haji Fadzil & Dr Jamil bin Ahmad (2010). *Kepentingan Kokurikulum dalam Pendidikan di Sekolah Menengah*. Proceeding of 4th International Conference on Teacher Education. Fakulti Pendidikan, UKM.
- Nevo (1981). *The Evaluation Minded School: An Application of Perceptions from Program Evaluation*. Evaluation Practice. 14(1).
- Omardin Ashaari (1996): *Pengurusan Kokurikulum*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Parasuraman, A., Zeithmal V.A., Berry L.L., (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality. *Journal of Retailing*, Vol, 64, No.1.
- Parlett & Hamilton (1972). *Evaluation as Illumination; A new Approach to the Study of Innovatory Programs*. Edinburgh: Centre for Research in the Educational Science, University of Edinburgh.
- Provus (1971). *Discrepancy Evaluation*. Berkley, CA: McCutcheon
- Sackman H. (1991). *Delphi critique*. Lexington, MA: Lexington Books
- Sallis E. (1996). *Total quality management in education (2nd ed.)*. London: Kogan Page.
- Samsuddin Osman (2005). *Psikologi menjana kecemerlangan*. Kertas kerja ucapan perasmian Seminar Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam Ke 11, Pusat Konvensyen Antarabangsa, Putrajaya, 7 April 2005

- Scriven, M. (1967). *The methodology of Evaluation*. In Perspectives on curriculum evaluation, ed. R. Tyler, R. Gagne, and M. Scriven. AERA monograph series – curriculum evaluation Chicago: Rand McNally.
- Sharifah Md Nor (2000): *Keberkesanan Sekolah: Satu Perspektif Sosiologi*. Serdang: Penerbit UPM.
- Stake R.E, (1967). *The Countenance of Educational Evaluation*. Teachers College Record, 68. 523-540.
- Stufflebeam. D.L. (1971/1972). The relevance of CIPP evaluation model for educational accountability. *Journal of research and development in education*5(1): 19-25
- Sutton, R. E. & Wheatley, K. F. (2003). Teachers' emotions and teaching: A review of the literature and directions for future research. *Educational Psychology Review*, 15(4), 327-358.
- Tyler, R. (1950). *Basic principle of curriculum and instruction*. Chicago: Chicago University.
- Vasudevan T. Arasoo, (1985), *Asas Pendidikan Jasmani Peringkat Menengah dan Tinggi* : Petaling Jaya, Fajar Bakti.
- Wiersma, W. (2000). *Research Methods In Education: An Introduction*. 7th Ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Yahya Don (1999). *Hubungan Penagihan Dadah dengan Perlakuan Jenayah: Pengaru Faktor-faktor Psikososial dan Institusi Terpilih*. Masters Thesis, Universiti Utara Malaysia.