

**MENEROKA PELAKSANAAN AMALAN
PENAMBAHBAIKAN KUALITI BERTERUSAN DI SEKOLAH
AGAMA: PERBEZAAN BERDASARKAN FAKTOR
DEMOGRAFI**

***EXPLORING THE IMPLEMENTATION OF CONTINUOUS QUALITY
IMPROVEMENT IN RELIGIOUS SCHOOLS: DIFFERENCE BASED ON
DEMOGRAPHIC FACTORS***

Mua'azam Mohamad
Universiti Utara Malaysia
(Email: muaazam@uum.edu.my)

Accepted date: 07-03-2019

Published date: 07-07-2019

To cite this document: Mohamad, M. (2019). Meneroka Pelaksanaan Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan di Sekolah Agama: Perbezaan Berdasarkan Faktor Demografi. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 4(31). 87-100.

DOI: 10.35631/IJEP.431009

Abstrak: Selaras dengan hasrat Malaysia untuk menjadi pusat kecemerlangan pendidikan serantau, sistem pendidikan negara telah melaksanakan program reformasi pendidikan sebagai platform bagi memenuhi keperluan penambahbaikan pendidikan yang berkualiti secara berterusan di semua peringkat institusi pendidikan. Justeru kajian ini bertujuan untuk meneliti amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah agama yang semakin mendapat perhatian kebelakang ini. Kaedah tinjauan secara keratan rentas diaplikasikan dalam proses pengumpulan data kajian. Instrumen yang digunakan mengandungi dua bahagian iaitu maklumat demografi dan soal selidik Iklim Penambahbaikan Kualiti Berterusan. Sejumlah 478 orang responden yang terdiri daripada pemimpin guru sekolah menengah agama di negeri Kelantan terlibat dalam kajian ini. Kaedah pensampelan rawak berstrata digunakan dalam proses pemilihan sampel. Hasil kajian menunjukkan bahawa sekolah agama mengamalkan penambahbaikan kualiti berterusan yang tinggi dalam semua dimensi. Walau bagaimanapun terdapat perbezaan yang signifikan berdasarkan aspek demografi dan dimensi. Oleh itu, faktor pembangunan sekolah dan elemen-elemen dalam amalan penambahbaikan kualiti berterusan harus diberi perhatian sewajarnya oleh pemegang taruh dalam setiap peringkat pengurusan pendidikan.

Kata Kunci: Penambahbaikan Kualiti Berterusan, Sekolah Agama, Pengurusan Kualiti, Kualiti Pendidikan

Abstract: In line with Malaysia's aspiration to be a center of education excellence in the region, the National Education System has implemented an education reform program as a platform to

meet the continuing quality improvement needs at all levels of educational institutions. Hence, this study aims to examine the continuous quality improvement practices in religious schools that have gained public attention lately. Cross sectional survey method was applied in the data collection process. The instrument used consists of two parts, namely Demographic Section and Continuous Quality Improvement Climate questionnaires. A total of 478 respondents comprising senior religious teachers in Kelantan were involved in the study. Stratified random sampling methods were used in the sample selection process. The findings show that religious schools adopt high quality continuous improvements in all dimensions. However, there are significant differences based on demographic and dimension aspects. Therefore, school development factors and elements in continuous quality improvement practices should be properly addressed by stakeholders in every level of educational management.

Keywords: *Continuous Quality Improvements, Religious Schools, Quality Management, Quality Education*

Pendahuluan

Sistem pendidikan negara telah melaksanakan program reformasi pendidikan sebagai platform bagi memenuhi keperluan menyediakan pendidikan yang berkualiti (Abd. Ghafar Mahmud, 2011; Jamelaa Bibi & Jainabee, 2013; Mariam Md. Salleh, Mohammed Sani Ibrahim, & Siti Rahayah Ariffin, 2009). Usaha tersebut selaras dengan hasrat Malaysia untuk menjadi pusat kecemerlangan pendidikan serantau (Abdullah Ahmad Badawi, 2003; Muhyiddin Mohd Yassin, 2010). Malah akses kepada pendidikan yang berkualiti juga telah ditingkatkan menerusi pelan transformasi pendidikan seperti yang termaktub dalam Pelan Transformasi Kerajaan (Mohd Najib Abdul Razak, 2012). Justeru bagi merealisasikan fokus program transformasi pendidikan yang dirangka, menuntut usaha penambahbaikan kualiti yang berterusan daripada warga sekolah umumnya dan kepimpinan sekolah khususnya bagi menghadapi cabaran pendidikan yang global dan kompleks.

Peningkatan kualiti pendidikan dan keberhasilan murid telah diletakkan sebagai bidang tumpuan utama perancangan dan pelaksanaan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM, 2013 – 2025) yang bersifat komprehensif dan demokratik (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2012). Malah pendidikan berkualiti juga merupakan tuntutan yang harus diberikan secara saksama samada pelajar di bandar, luar bandar, sekolah akademik mahupun sekolah swasta. Namun kejayaan dan keberkesanan sistem pendidikan amat bergantung kepada kecemerlangan kepimpinan dan kesediaan warga sekolah dalam melaksanakan perubahan dan penambahbaikan di sekolah (Fullan, 2007). Sehubungan itu kepimpinan sekolah haruslah mempunyai keupayaan kepimpinan yang mapan dan bersedia untuk menggembelng tenaga bagi menggerakkan seluruh warga sekolah dalam merealisasikan aspirasi meningkatkan kualiti pendidikan negara.

Sistem pendidikan di Malaysia membenarkan wujudnya pelbagai kategori sekolah yang merangkumi sekolah kebangsaan, sekolah jenis kebangsaan, sekolah teknik dan vokasional, dan sekolah agama (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2001; 2008). Walaupun sekolah agama sering digambarkan sebagai dhaif dan bermasalah dari segi kewangan (Shahril@Chairil Marzuki, 2008), namun bilangannya semakin bertambah. Signifikannya menunjukkan bahawa pendidikan di sekolah agama semakin relevan dalam konteks masyarakat umum (Ismail Ibrahim, 2012). Sehubungan itu kerajaan telah mengambil inisiatif untuk membantu sekolah-sekolah agama di seluruh negara (Abdullah Ahmad Badawi, 2007) dengan menyalurkan

bantuan kewangan dan menambahbaik fasiliti pembelajaran. Kesediaan pihak kerajaan untuk membantu harus dilihat secara positif demi meningkatkan kualiti pembelajaran di sekolah-sekolah agama.

Penyataan Masalah

Institusi pendidikan yang berupaya menerapkan budaya penambahbaikan yang berterusan mampu untuk mencapai keputusan yang memberangsangkan (Flumerfelt & Green, 2013; Park, Hironaka, Carver, & Nordstrum, 2013; Wilka & Cohen, 2013). Ironinya pengadunan pendekatan penambahbaikan berterusan dalam bidang pendidikan berlaku dalam kadar yang perlahan dan terlalu sedikit bilangan sekolah yang berjaya mengaplikasikannya dengan berkesan (Park et al., 2013). Malah tinjauan literatur mendapati warga institusi pendidikan tidak dapat menghayati sepenuhnya keperluan untuk perubahan yang akhirnya menjadikan agenda penambahbaikan kualiti dalam pendidikan tidak berjaya (Zygouris-Coe, Swan, & Ireland, 2009).

Dasawarsa ini pelaksanaan program penambahbaikan kualiti berterusan dalam institusi pendidikan tinggi di Malaysia semakin giat dimaterialisasikan dan bergerak seiring dengan pelaksanaan pendidikan berasaskan hasil (OBE) pada peringkat pengajian tinggi (Norshah Hafiz Shuaib, Adzly Anuar, Ramesh & Mohd Zamri Yusoff, 2009; Norbahiah Misran, Siti Salasiah Mokri, Hafizah Husain & Wan Mimi Diyana, 2011; Sany Izan, Meftah & Othman, 2013). Walau bagaimanapun penelitian pada peringkat sekolah menengah mahupun sekolah rendah amat kurang sekali. Justeru adalah wajar dan amat bertepatan sekali kajian bagi mendapatkan gambaran sebenar dan untuk mengenal pasti tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan dalam bidang pendidikan terutamanya pada peringkat sekolah menengah dijalankan. Sehubungan itu kajian ini bertujuan untuk meneliti amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah agama. Secara khususnya sekolah agama dalam kajian ini ialah sekolah-sekolah menengah agama yang terbahagi kepada dua kategori iaitu kategori sekolah menengah agama persekutuan (SMKA) dan kategori sekolah menengah agama bantuan kerajaan (SABK).

Soalan Kajian

Secara khususnya kajian ini berusaha untuk menjawab soalan kajian berikut iaitu:

- a. Apakah tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah menengah agama?
- b. Apakah dimensi-dimensi penambahbaikan kualiti berterusan yang diamalkan di sekolah menengah agama?
- c. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan amalan penambahbaikan kualiti berterusan berdasarkan pemboleh ubah demografi (kategori sekolah, pengalaman kerja, umur, jantina dan pengetahuan pengurusan kualiti) di sekolah menengah agama?

Tinjauan Literatur

Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Pengurusan Kualiti merupakan aspek penting dalam menjayakan sesebuah organisasi samada dalam sektor awam atau swasta dalam persediaan menghadapi era globalisasi. Dalam sektor awam di Malaysia, kerajaan telah menjadikan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM) sebagai agenda utama bagi mewujudkan perkhidmatan awam yang cemerlang (PKPA, 1992). Memberikan perkhidmatan kepada pelanggan dengan cara yang paling berkesan dan cekap dengan memenuhi kehendak pelanggan adalah matlamat kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan awam yang berkualiti ke arah menjadi sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Langkah yang sama diamalkan dalam pembangunan sektor industri dan perdagangan,

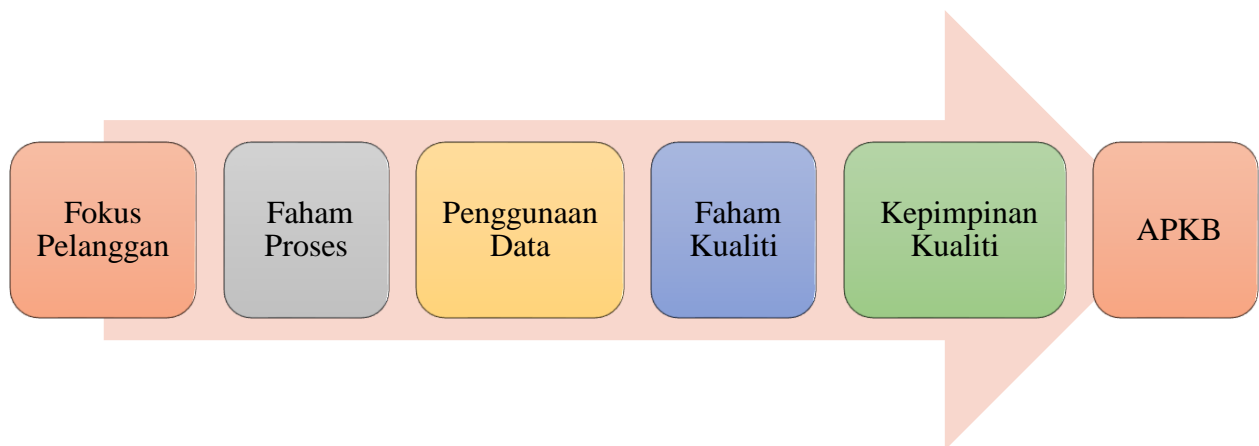
integrasi ekonomi global dan pertumbuhan dalam ketepuan pasaran. Zainab et al. (2012) menegaskan bahawa amalan pengurusan kualiti memainkan peranan utama dan juga merupakan faktor yang cukup penting untuk organisasi bersaing dan berjaya di pasaran setempat mahupun di peringkat antarabangsa.

Menurut Hirtz, Murray dan Riordan (2007), pengurusan kualiti telah menjadi kaedah yang popular untuk meningkatkan keberkesanan dalam organisasi. Pendekatan seumpama ini amat signifikan terutamanya ketika menghadapi persaingan dan perubahan persekitaran yang boleh mencetuskan ancaman, tekanan dan cabaran. Khan (2011) bersetuju bahawa kualiti adalah merupakan fokus dalam kebanyakan organisasi dan dianggap sebagai persaingan dan amalan perniagaan yang utama; dengan kata lain pengurusan kualiti telah dijadikan sebagai strategi untuk mencapai tahap kecemerlangan dan kemampuan daya saing yang tinggi. Justeru perkhidmatan yang berkualiti bermula daripada pengurusan yang berkualiti yang diamalkan dalam organisasi itu sendiri. Anderson, Rungtusanatham, Schroeder dan Devaraj (1995) menganalisis amalan pengurusan kualiti menurut kaedah pengurusan Deming (1982). Beliau menyatakan bahawa, dasar utama dalam kaedah pengurusan Deming adalah mewujudkan sistem organisasi yang memupuk pelaksanaan amalan pengurusan kualiti termasuk fokus pelanggan, penambahbaikan yang berterusan, dan kerjasama dalam kumpulan, yang semuanya memerlukan kepemimpinan yang berkesan.

Penelitian Juran dan Godfrey (1999) menyifatkan proses penambahbaikan kualiti sebagai tanggungjawab yang perlu diinstitusikan secara jelas dalam bidang tugas setiap lapisan warga organisasi. Manakala Getty dan Getty (1999) pula menyatakan bahawa proses pengurusan kualiti haruslah sentiasa ditambah baik, dengan menumpukan usaha tentang bagaimana untuk memperbaiki proses ke arah mencapai produk yang atau perkhidmatan berkualiti. Usaha yang berterusan ini juga perlu dibezakan daripada aktiviti kawalan kualiti dan turut berbeza dari segi matlamat akhir bagi memastikan agenda penambahbaikan kualiti dalam organisasi dilihat sebagai suatu perubahan radikal budaya pengurusan pada setiap tahun. Malah Goetsch dan Davis (2013) turut menyokong bahawa usaha penambahbaikan kualiti haruslah sentiasa dijalankan secara berterusan dengan menitikberatkan budaya kualiti organisasi yang mapan. Justeru amalan peningkatan kualiti secara berterusan dan konsisten pada hakikatnya merupakan suatu cabaran yang perlu ditangani secara sistematik dan strategik (Geboers, Grol, Bosch, Hoogen, Mookink, Montfort & Oltheten, 1999; Hunter, Ober, Paddock, Hunt & Levan, 2014; Rashidah, Nurul Huda & Safura Adeela, 2012).

Kerangka Konseptual Kajian

Fokus utama kajian ini ialah untuk meneliti amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah menengah aliran agama. Aspek penting yang dikenal pasti dalam memacu kejayaan pengurusan kualiti adalah usaha penambahbaikan yang berterusan untuk sumber manusia, proses dan produk; yang seterusnya akan meningkatkan kualiti, nilai, produktiviti, perkhidmatan, pasaran saham, kelangsungan organisasi, perkembangan perniagaan dan pulangan modal (Goetsch & Davis, 2013). Malah Deming (1982) turut menekankan bahawa, dasar utama dalam kaedah pengurusan adalah mewujudkan sistem organisasi yang memupuk pelaksanaan amalan pengurusan kualiti termasuk fokus pelanggan, penambahbaikan yang berterusan, dan kerjasama dalam kumpulan, yang semuanya memerlukan kepemimpinan yang berkesan. Di samping itu analisis yang dijalankan oleh Anderson, Rungtusanatham, Schroeder dan Devaraj (1995) jelas menyenaraikan beberapa dimensi yang menjurus kepada pengurusan kualiti yang cemerlang.



Rajah 1. Kerangka Konseptual Kajian

Menurut Foster (2013), falsafah pengurusan kualiti yang didokong oleh Juran menekankan bahawa elemen penambahbaikan kualiti berterusan perlu dirancang secara strategik. Sementara itu Dana (2004, 2010) menyenaraikan amalan penambahbaikan kualiti berterusan yang lebih komprehensif ke arah meningkatkan standard pengurusan kualiti dalam organisasi. Terdapat lima dimensi utama bagi menilai tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan dalam sesebuah organisasi iaitu (1) fokus kepada kerja berpasukan; (2) fokus terhadap kualiti perkhidmatan; (3) memahami proses kerja peningkatan kualiti; (4) kompeten kepimpinan; dan (5) penggunaan data dalam membuat keputusan (Dana, 2004; 2010). Oleh itu fokus utama kajian yang akan dijalankan adalah dengan merujuk kepada kerangka konseptual seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.1 di atas.

Metodologi Kajian

Reka bentuk Kajian

Kajian ini merupakan suatu kajian berbentuk tinjauan menggunakan kaedah keratan rentas bagi mengumpul data kuantitatif berdasarkan kepada soal selidik yang dijawab oleh responden.

Populasi dan Pensampelan

Instrumen kajian telah diedarkan kepada 600 orang pemimpin guru di 40 buah sekolah agama yang dipilih menggunakan kaedah pensampelan rawak berstrata daripada 95 buah sekolah menengah agama di Kelantan. Hasil semakan awal sejumlah 553 (92%) soal selidik telah dikembalikan. Walau bagaimanapun pemeriksaan mendapati sebanyak 37 soal selidik tidak lengkap untuk dianalisis sebagai data kajian manakala sejumlah 38 data soal selidik yang telah dikenal pasti sebagai *outlier* dan diasingkan daripada 478 data kajian sebenar.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang digunakan dibina berdasarkan kepada dua bahagian utama iaitu Bahagian A yang merupakan bahagian demografi responden manakala Bahagian B ialah soal selidik *Continuous Quality Improvement Climate Survey* (Dana, 2010) yang digunakan untuk mengukur tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan. Dana (2010) menyatakan soal selidik ini dibina berdasarkan kepada teori perubahan tingkah laku dan model S – P (Saunders & Preston, 1994). Skala Likert 7 mata digunakan dalam kedua-dua soal selidik bagi meningkatkan kebolehpercayaan dan mengurangkan ralat semasa pengumpulan data kajian dijalankan (Vagias, 2006).

Prosedur Pengumpulan Data

Setelah mendapat kelulusan daripada BPPDP – KPM, kelulusan seterusnya diperoleh daripada Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan (JPN). Kelulusan juga turut diperoleh daripada Yayasan Islam Kelantan (YIK) untuk menjalankan kajian di sekolah-sekolah di bawah naungan badan tersebut. Meskipun kelulusan untuk menjalankan kajian telah diperoleh daripada badan-badan induk (KPM, JPN dan YIK), penyelidik terlebih dahulu menghubungi melalui telefon bagi mendapatkan persetujuan daripada pengetua sekolah yang terpilih. Langkah yang seterusnya ialah lawatan ke sekolah untuk memberi penerangan mengenai tarikh, masa soal selidik dan responden yang terlibat. Taklimat tentang kerahsiaan maklumat kajian turut diberikan kepada responden yang terlibat sebelum memulakan proses pengumpulan data.

Analisis Data

Data yang diperoleh menerusi soal selidik dianalisis menggunakan perisian Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 20.0. Hasil daripada analisis kebolehpercayaan item menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang tinggi dengan nilai pekali alfa Cronbach antara .76 hingga .89 (Anastasi & Urbina, 1997). Analisis statistik deskriptif seperti min, frekuensi dan peratusan dijalankan bagi mengukur tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan. Pentafsiran skor min data diadaptasi daripada Fauzi, Jamal dan Mohd Saifoul (2014) yang dikategorikan kepada tiga kelompok berdasarkan kepada skala Likert misalnya rendah (1.00 hingga 2.99), sederhana (3.00 hingga 4.99) dan tinggi (5.00 hingga 7.00).

Dapatan Kajian

Tahap Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Pengukuran tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan dijalankan menerusi 25 item soal selidik. Fokus pengukuran berdasarkan kepada lima dimensi utama iaitu (1) memberi tumpuan kepada pelanggan dalaman (pekerja) dan penggunaan proses kerja berpasukan, (2) pemahaman tentang proses, (3) penggunaan data dalam membuat keputusan, (4) pemahaman yang sama tentang kualiti dan keperluan serta kehendak pelanggan, dan (5) keupayaan pengurusan untuk membawa perubahan. Hasil analisis kajian pada Jadual 1, menunjukkan bahawa tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan berada pada tahap yang tinggi menurut penilaian responden ($M = 5.66$, $SP = 0.61$). Secara keseluruhannya dimensi fokus pelanggan dalaman ($M = 5.72$, $SP = 0.64$) dan kefahaman tentang kualiti ($M = 5.72$, $SP = 0.75$) didapati paling kerap dipraktikkan berbanding dimensi yang lain. Meskipun begitu, tiga dimensi lain juga turut mencatatkan skor min yang tinggi seperti berikut; kefahaman tentang proses ($M = 5.70$; $SP = .69$), penggunaan data dalam membuat keputusan ($M = 5.65$; $SP = .70$), dimensi kepimpinan kualiti ($M = 5.54$; $SP = .87$).

Jadual 1: Tahap Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (Apkb)

Dimensi APKB	Keseluruhan		
	Min	SP	Interpretasi
Fokus pelanggan dalaman dan kerja berpasukan	5.72	0.64	Tinggi
Kefahaman tentang proses	5.70	0.69	Tinggi
Penggunaan data dalam membuat keputusan	5.65	0.70	Tinggi
Kefahaman tentang kualiti	5.72	0.75	Tinggi
Kepimpinan kualiti	5.54	0.87	Tinggi
APKB	5.66	0.61	Tinggi

Perbezaan Tahap Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan

Secara umumnya, perbezaan tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan berkaitan dengan pemboleh ubah demografi iaitu kategori sekolah, pengalaman mengajar, umur, jantina dan pengetahuan tentang kualiti dalam kajian ini dapat dilihat dari segi persepsi pemimpin terhadap amalan penambahbaikan kualiti berterusan. Namun begitu apa yang jelas, berdasarkan persepsi pemimpin guru di sekolah menengah agama, secara keseluruhannya wujud perbezaan secara signifikan tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah menengah agama.

Jadual 2: Perbezaan Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan Berdasarkan Kategori Sekolah

Dimensi APKB	SMKA (n=242)		SABK (n=236)		Nilai t	Nilai p
	Min	SP	Min	SP		
Fokus Pelanggan Dalaman	5.74	.63	5.69	.64	0.92	.36
Kefahaman Proses	5.77	.69	5.62	.69	2.39	.02*
Penggunaan Data	5.73	.67	5.57	.72	2.50	.01*
Kefahaman Kualiti	5.83	.75	5.60	.73	3.45	.00**
Keupayaan Kepimpinan	5.59	.85	5.48	.88	1.43	.16
APKB	5.73	.58	5.59	.63	2.58	.01**

**p < .01, *p < .05

Dapatan dalam Jadual 2 menunjukkan keputusan ujian-t yang mendapati secara keseluruhannya terdapat perbezaan skor min yang signifikan secara statistik persepsi pemimpin guru terhadap pemboleh ubah amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah menengah agama (t = 2.58, p < 0.01), dimensi kefahaman proses (t = 2.39, p < 0.05), dimensi penggunaan data (t = 2.50, p < 0.05) dan dimensi kefahaman kualiti (t = 3.45, p < 0.01). Sebaliknya tidak wujud perbezaan yang signifikan bagi dimensi fokus pelanggan dalaman (t = .92, p > 0.05) dan dimensi keupayaan kepimpinan (t = 1.43, p > 0.05). Berdasarkan dapatan tersebut, warga SMKA mengamalkan budaya penambahbaikan kualiti secara berterusan yang lebih kerap berbanding dengan warga SABK.

Jadual 3: Perbezaan APKB Berdasarkan Faktor Pengalaman Mengajar

Dimensi Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan	1 – 10 Tahun (n=210)		11 – 20 Tahun (n=149)		21 – 30 Tahun (n=91)		> 30 Tahun (n=28)		Nilai F
	Min	SP	Min	SP	Min	SP	Min	SP	
APKB	5.63	.62	5.59	.59	5.83	.55	5.82	.63	4.10**
Fokus Pelanggan Dalaman	5.72	.63	5.61	.64	5.83	.64	5.86	.63	2.86*
Kefahaman Proses	5.67	.72	5.63	.69	5.87	.62	5.79	.69	2.60
Penggunaan Data	5.60	.72	5.60	.67	5.77	.65	5.85	.82	2.26
Kefahaman Kualiti	5.67	.75	5.65	.71	5.87	.76	5.94	.82	2.77*
Keupayaan Kepimpinan	5.47	.90	5.44	.86	5.82	.75	5.67	.90	4.48**

**p < .01, *p < .05

Keputusan ujian multivariat menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi yang signifikan secara statistik pemboleh ubah amalan penambahbaikan kualiti berterusan berdasarkan faktor

pengalaman mengajar (Statistik *Wilks' Lambda* mencatatkan nilai sebanyak 0.95, [F (15, 1297.864) = 1.520], $p > 0.05$, multivariat $\eta^2 = .016$). Walau bagaimanapun pemeriksaan terhadap keputusan ujian univariat pada Jadual 3 menunjukkan secara umumnya terdapat perbezaan persepsi yang signifikan secara statistik pemboleh ubah amalan penambahbaikan kualiti berterusan secara keseluruhan berdasarkan pengalaman mengajar ($F = 4.10$; $p < 0.01$); dimensi fokus pelanggan dalaman ($F = 2.86$; $p < 0.05$), dimensi kefahaman kualiti ($F = 2.77$, $p < 0.05$) dan keupayaan kepimpinan ($F = 4.48$, $p < 0.01$) berdasarkan kategori faktor pengalaman mengajar. Sebaliknya keputusan ujian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik dari segi kefahaman proses ($F = 2.60$, $p > 0.05$) dan penggunaan data ($F = 2.26$, $p > 0.05$) berdasarkan kategori faktor pengalaman mengajar.

Jadual 4: Perbezaan Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan Berdasarkan Umur

Dimensi Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan	20 – 29 Tahun (n=31)		30 – 39 Tahun (n=191)		40 – 49 Tahun (n=170)		> 50 Tahun (n=86)		Nilai F
	Min	SP	Min	SP	Min	SP	Min	SP	
Amalan Penambahbaikan	5.45	.50	5.63	.62	5.63	.60	5.88	.57	5.70**
Fokus Pelanggan Dalaman	5.64	.54	5.69	.64	5.65	.65	5.91	.63	3.58*
Kefahaman Proses	5.49	.70	5.65	.71	5.70	.69	5.88	.63	3.31*
Penggunaan Data	5.23	.57	5.65	.69	5.61	.70	5.86	.69	6.63**
Kefahaman Kualiti	5.51	.55	5.67	.76	5.69	.74	5.95	.77	4.07**
Keupayaan Kepimpinan	5.35	.78	5.46	.93	5.52	.79	5.81	.85	3.90**

** $p < .01$, * $p < .05$

Hasil ujian multivariat menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan amalan penambahbaikan kualiti berterusan warga sekolah menengah agama berdasarkan faktor umur (statistik *Wilks' Lambda* memperoleh nilai sebanyak 0.93, $F(15, 1297.864) = 2.378$, $p < 0.05$, multivariat $\eta^2 = .025$). Keputusan ujian univariat seperti pada Jadual 4 menunjukkan bahawa terdapat perbezaan dari segi amalan penambahbaikan kualiti berterusan warga sekolah menengah agama secara keseluruhan ($F = 5.70$; $p < 0.01$); dimensi fokus pelanggan dalaman ($F = 3.58$; $p < 0.05$); dimensi kefahaman proses ($F = 3.31$; $p < 0.05$), dimensi penggunaan data ($F = 6.63$; $p < 0.01$), dimensi kefahaman kualiti ($F = 4.07$; $p < 0.01$) dan dimensi keupayaan kepimpinan ($F = 3.90$; $p < 0.01$).

Jadual 5: Perbezaan Tahap APKB Berdasarkan Faktor Jantina

Dimensi Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan	Lelaki (n=189)		Perempuan (n=289)		Nilai t	Nilai p
	Min	SP	Min	SP		
Amalan Penambahbaikan	5.78	.64	5.59	.57	3.35	.00**
Fokus Pelanggan Dalaman	5.81	.70	5.65	.59	2.53	.01*
Kefahaman Proses	5.82	.76	5.62	.63	2.96	.00**
Penggunaan Data	5.76	.70	5.57	.69	2.84	.01*
Kefahaman Kualiti	5.85	.77	5.63	.72	3.22	.00**
Keupayaan Kepimpinan	5.65	.91	5.47	.83	2.19	.03*

** $p < .01$, * $p < .05$

Keputusan ujian-t pada Jadual 5 menunjukkan bahawa secara keseluruhannya terdapat perbezaan skor min pemboleh ubah amalan penambahbaikan kualiti berterusan secara signifikan dalam kalangan responden lelaki dan responden perempuan ($t = 3.35$; $p < 0.01$). Analisis terhadap dimensi amalan penambahbaikan kualiti berterusan turut menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan terhadap kesemua dimensi amalan penambahbaikan kualiti berterusan dengan dapatan seperti berikut; dimensi fokus pelanggan dalaman ($t = 2.53$, $p < 0.05$); dimensi kefahaman proses ($t = 2.96$, $p < 0.01$), dimensi penggunaan data ($t = 2.84$; $p < 0.01$), dimensi kefahaman kualiti ($t = 3.22$; $p < 0.01$) dan dimensi keupayaan kepimpinan ($t = 2.19$; $p < 0.05$). Sehubungan itu, tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan berdasarkan persepsi pemimpin guru di sekolah menengah agama adalah berbeza secara signifikan mengikut jantina.

Jadual 6: Perbezaan Tahap APKB Berdasarkan Faktor Kursus Kualiti

Dimensi Amalan Penambahbaikan Kualiti Berterusan	Ya (n=245)		Tidak (n=233)		Nilai t	Nilai p
	Min	SP	Min	SP		
Amalan Penambahbaikan	5.67	.63	5.66	.58	.27	.76
Fokus Pelanggan Dalaman	5.72	.64	5.72	.64	.01	.99
Kefahaman Proses	5.71	.69	5.69	.70	.19	.85
Penggunaan Data	5.67	.72	5.62	.68	.80	.42
Kefahaman Kualiti	5.72	.77	5.72	.72	.01	.99
Keupayaan Kepimpinan	5.54	.85	5.53	.88	.15	.88

** $p < .01$, * $p < .05$

Hasil ujian-t pada Jadual 6 menunjukkan bahawa secara keseluruhannya tidak terdapat perbezaan secara signifikan skor min persepsi pemimpin guru terhadap amalan penambahbaikan kualiti berterusan berdasarkan pengalaman menghadiri kursus kualiti ($t = .27$, $p > 0.05$).

Perbincangan

Hasil analisis kajian menunjukkan bahawa tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan adalah berbeza secara statistik berdasarkan kategori sekolah meskipun mencatatkan skor min yang tinggi. Secara rasionalnya perbezaan yang wujud dipengaruhi oleh latar belakang warga sekolah, latar belakang dan sejarah sekolah, dan kemudahan sekolah. Umumnya hasil daripada pemerhatian, sekolah menengah agama kategori SMKA lebih ramai bilangan pelajar dan lebih lengkap dari aspek kemudahan fizikalnya serta lebih besar dari aspek saiz sekolah berbanding sekolah kategori SABK. Dapatan kajian ini adalah selari dengan kajian Adibah Ismail (1999), Awang Hopeni Awang Onget (2000), Chua (2004), Goldberg dan Cole (2002), González-Torrente, Pericas-Beltrán, Bennisar-Veny, dan Adrover-Barceló, (2012), Muntlin, Gunningberg dan Carlsson (2008), dan Ramaswamy dan Mosher (2015). Menurut Wittenstein (2008) organisasi yang lebih lengkap dari aspek kemudahan infrastruktur dan fizikal lebih bersedia melaksanakan perubahan ke arah penambahbaikan yang berterusan berbanding organisasi yang kurang lengkap.

Seterusnya, hasil kajian ini tidak dapat membuktikan wujudnya perbezaan yang signifikan dari aspek pengalaman mengajar berdasarkan persepsi pemimpin guru terhadap amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah menengah agama. Meskipun skor pemimpin guru yang berkhidmat lebih daripada 20 tahun mencatatkan nilai min yang lebih tinggi daripada kelompok yang berpengalaman kurang daripada 20 tahun. Dapatan ini didapati selari dengan kajian Adibah Ismail (1999), dan Brown, Wickline, Ecoff dan Glaser (2009), dan Ramaswamy

dan Mohsher (2015) yang secara umumnya mendapati tidak wujud perbezaan yang signifikan persepsi terhadap amalan penambahbaikan kualiti berterusan berdasarkan pengaruh faktor pengalaman bekerja responden. Hal ini bermaksud warga organisasi yang baru berkhidmat dan yang telah lama berkhidmat tidak berbeza dalam membuat penilaian terhadap amalan penambahbaikan kualiti berterusan dalam organisasi. Keadaan ini berkemungkinan disebabkan oleh pengurusan kualiti dianggap penting dan telah diamalkan sejak mula berkhidmat dalam organisasi, di samping faktor kesediaan dari segi pengetahuan dan kemahiran pengurusan kualiti.

Dari segi keselarasan dengan kajian-kajian lepas, dapatan ini didapati selari dengan kajian yang dijalankan oleh Ah-Teck dan Starr (2013), Githendu (1996), Muntlin, Gunningberg dan Carlsson (2008), dan Salman Tahir, Nazia Malik, Haq Nawaz dan Norina Jabeen (2014) yang mendapati responden yang lebih berusia mempunyai tahap pengetahuan tentang amalan penambahbaikan kualiti berterusan dan keperluan melaksanakan program pengurusan kualiti yang lebih tinggi berbanding responden yang lebih muda. Walau bagaimanapun dapatan ini turut menggambarkan bahawa organisasi sekolah menengah agama kurang berkomunikasi dengan pemimpin guru yang lebih muda bagi menyalurkan kepentingan melaksanakan amalan penambahbaikan kualiti berterusan dalam organisasi sekolah.

Meskipun bilangan responden perempuan lebih dominan berbanding responden lelaki, responden perempuan mencatatkan skor min yang lebih rendah berbanding responden lelaki dalam penilaian terhadap amalan penambahbaikan kualiti berterusan. Dapatan ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Hadi Mohammad Pour dan Yeshodhara (2009), Jung (2012) dan Salman Tahir et al. (2014). Komunikasi yang wujud antara pemimpin sekolah dan sesama warga sekolah menyumbang kepada tahap kesediaan perubahan yang tinggi. Walau bagaimanapun adalah didapati wujud halangan komunikasi antara pemimpin guru lelaki dan pemimpin guru perempuan dalam aspek penyampaian agenda penambahbaikan kualiti. Tambahan pula komuniti sekolah agama amat berpegang erat kepada ajaran agama Islam yang menghadkan pergaulan antara lelaki dan wanita. Maka ini menyebabkan terdapat perbezaan antara pemimpin guru lelaki dan pemimpin guru perempuan dalam menguruskan amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah agama.

Kejayaan dan keberkesanan intervensi penambahbaikan kualiti berterusan amat bergantung kepada tahap pengetahuan tentang pengurusan kualiti (Brennan, Bosch, Buchan & Green, 2013). Walau bagaimanapun hasil kajian mendapati tidak wujud perbezaan persepsi yang signifikan terhadap pemboleh ubah amalan penambahbaikan kualiti berterusan dari segi aspek kehadiran kursus kualiti meskipun skor min yang dicatatkan adalah tinggi. Secara rasionalnya dapatan ini disokong oleh latar belakang tahap kelayakan akademik responden yang menunjukkan bahawa sejumlah 399 responden (83.5%) yang memiliki sekurang-kurangnya ijazah pertama. Hal ini menggambarkan bahawa dalam konteks sekolah menengah agama, penglibatan dalam kursus kualiti tidak menyumbang kepada perbezaan persepsi terhadap amalan penambahbaikan kualiti. Sebaliknya tahap ilmu pengetahuan dan pendedahan kepada tahap dan tingkatan ilmu yang tinggi mampu menilai dan menganalisis sesuatu aspek dengan lebih matang dan terbuka.

Kesimpulan dan Cadangan

Kesimpulan

Hasil analisis dan dapatan kajian menunjukkan bahawa sekolah menengah agama mempunyai tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan yang tinggi. Secara terperinci hasil analisis kajian mendapati sekolah kategori SMKA mencatatkan tahap yang tinggi bagi pemboleh ubah dan semua dimensi kajian berbanding sekolah kategori SABK. Ini membuktikan bahawa teori yang menyatakan amalan kepimpinan penambahbaikan kualiti berterusan menyumbang kepada kecemerlangan prestasi organisasi adalah benar (Dana, 2010). Walau bagaimanapun wujud perbezaan yang signifikan bagi setiap pemboleh ubah kajian berdasarkan faktor demografi yang merangkumi kategori sekolah, umur dan jantina yang harus diberi perhatian oleh pemegang taruh organisasi sekolah agama.

Cadangan

Kajian ini hanya melihat tahap amalan penambahbaikan kualiti berterusan sahaja tanpa melihat kepada perkaitannya dengan amalan pengurusan kualiti dalam pengurusan sekolah secara keseluruhannya. Kajian lanjutan boleh dijalankan dengan menggunakan pemboleh ubah amalan pengurusan kualiti berdasarkan teori yang diadaptasikan daripada pelopor kualiti seperti 14 dimensi pengurusan kualiti Deming, trilogi Juran atau pun 14 prinsip pengurusan kualiti Crosby dengan tahap amalan kepimpinan strategik. Memandangkan kajian yang dijalankan hanya mencakupi sekolah menengah agama di Kelantan dan terbatas kepada sekolah yang dikategorikan mengikut kategori SMKA dan SABK, beberapa kajian lain diperlukan untuk membantu aspek-aspek kajian yang tidak diberi tumpuan dalam kajian ini. Justeru satu kajian lanjutan dicadangkan dengan melibatkan semua sekolah menengah agama yang berprestasi tinggi, sederhana dan rendah di seluruh Malaysia termasuk sekolah swasta. Kajian tersebut diharapkan dapat memberikan maklumat secara komprehensif dan menyeluruh berkaitan pengaruh kepimpinan strategik terhadap kesediaan perubahan organisasi dan amalan penambahbaikan kualiti berterusan di sekolah menengah agama seluruh Malaysia.

Rujukan

- Abd. Ghafar Mahmud. (2011). Haluan kerja pendidikan: Merealisasikan agenda transformasi negara. Putrajaya: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Abdullah Ahmad Badawi. (2003). Teks ucapan Perdana Menteri sempena Majlis Pelancaran Kolej Universiti Teknologi Dan Pengurusan Malaysia bertempat di Dewan Teater, Kampus Sementara Shah Alam, Selangor pada 8 April 2003.
- Abdullah Ahmad Badawi. (2007). Teks ucapan Perdana Menteri sempena Majlis Perasmian Multaqa Guru-Guru SABK Peringkat Kebangsaan 2007 bertempat di Kuala Lumpur pada 18 Sep 2007.
- Adibah Ismail. (1999). Persijilan MS ISO 9002 dan persepsi kakitangan terhadap amalan pengurusan kualiti: Satu kajian kes di Bintulu Port Sdn Bhd. Disertasi sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Malaysia Sarawak.
- Ah-Teck, J. C., & Starr, K. (2013). Principals' perceptions of "quality" in Mauritian schools using the Baldrige Framework. *Journal of Educational Administration*, 51(5), 680 – 704.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing* (7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Anderson, J., Rungtusanatham, M., Schroeder, R., & Devaraj, S. (1995). A path analytic model of a theory of quality management underlying the deming management method: Preliminary empirical findings. *Decision Sciences*, 26(5), 637-658.

- Awang Hepeni Awang Onget. (2000). Persepsi kakitangan sokongan terhadap amalan pengurusan kualiti menyeluruh: Kajian kes di pejabat residen, pejabat-pejabat daerah Samarahan, Serian dan Simunjan. Disertasi sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Malaysia Sarawak.
- Bedi, K. (2008). Quality management. New Delhi: Oxford University Press.
- Brennan, S. E., Bosch, M., Buchan, H. and Green, S. E. (2013). Measuring team factors thought to influence the success of quality improvement in primary care: a systematic review of instruments. *Implementation Science*, 8(20).
- Brown, C.E., Wickline, M.A., Ecoff, L., & Glaser, D. (2009). Nursing practice, knowledge, attitudes and perceived barriers to evidence-based practice at an academic medical center. *Journal of Advance Nurse*, 65(2), 371 – 381.
- Chua, C. (2004). Perception of quality in higher education. Proceedings of the Australian Universities Quality Forum. AUQA Occasional Publication.
- Dana, B. (2004). Continuous quality improvement climate survey process and tool. American Health Care Association.
- Dana, B. (2010). Continuous quality improvement climate survey process and tool. American Health Care Association.
- Deming, W.E. (1982). Quality productivity and competitive position. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.
- Edmonds, C. (2007). Continuous quality improvement: integrating best practice into teacher education. *International Journal of Educational Management*, 21(3), 232 – 237.
- Fauzi Hussin, Jamal Ali & Mohd Saifoul Zamzuri Noor. (2014). *Kaedah penyelidikan & analisis data SPSS*. Universiti Utara Malaysia Press, Sintok.
- Flumerfelt, S., & Green, G. (2013). Using Lean in the flipped classroom for at risk students. *Educational Technology & Society*, 16(1), 356–366.
- Foster, T. S. (2013). *Managing quality: Interpreting the supply chain* (5thed.). Pearson: New York.
- Fullan, M. (2007). The new meaning of educational change. New York: Teachers College Press.
- Geboers, H., Grol, R., Bosch, W., Hoogen, H., Mokkink, H., Montfort, P. & Oltheten, H. (1999). A model for continuous quality improvement in small scale practices. *Quality in Health Care*. 8, 43 – 48.
- Getty, R. L., & Getty, J. (1999). Ergonomics oriented to processes becomes a tool for continuous improvement. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5(2), 161-194.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2013). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. Pearson.
- Goldberg, J. S., & Cole, B. R. (2002). Quality management in education: Building excellence and equity in student performance. *Quality Management Journal*, 9(4), 8-22.
- González-Torrente, S., Pericas-Beltrán, J., Bennisar-Veny, M., Adrover-Barceló, R. (2012). Perception of evidence-based practice and the professional environment of primary health care nurses in the Spanish context: A cross-sectional study. *Biomedical Center Health Services Research*, 12(227), 1 – 9.
- Hadi Mohammad Pour & Yeshodhara, K. (2009). Total quality management (TQM) in education – Perception of secondary school teachers. *E-journal of All India Association for Educational Research*, 21(1), 1 – 7
- Hirtz, P. D., Murray, S. L., & Riordan, C. A. (2007). The effects of leadership on quality. *Engineering Management Journal*, 19(1), 22 – 27.
- Hunter, S. B., Ober, A. J., Paddock, S. M., Hunt, P. E. & Levan, D. (2014). Continuous quality improvement (CQI) in addiction treatment settings: design and intervention

- protocol of a group randomized pilot study. *Addiction Science & Clinical Practice*, 9(4), 1 – 11.
- Hyun, W. J., & Doolen, T. L. (2014). A comparison of Korean and US continuous improvement projects. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(4), 384 – 405.
- Ismail Ibrahim. (2012). Hati - hati belajar agama di luar negara. Dimuat turun daripada Portal Rasmi Institut Kefahaman Islam Malaysia.
- Jamelaa Bibi Abdullah & Jainabee Md Kasim. (2013). Sikap terhadap perubahan dalam kalangan pengetua sekolah negeri Pahang. Kertas kerja yang telah dibentangkan dalam Prosiding Seminar Nasional Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan Ke-20, Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pelajaran Malaysia.
- Jung, I. (2012). Asian learners' perception of quality in distance education and gender differences. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(2), 1 – 25.
- Juran, J. M. & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw Hill, New York.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2001). *Education in Malaysia: A journey to excellence.: Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia Kuala Lumpur*.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2008). *Education in Malaysia: A journey to excellence. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan*.
- Kementerian Pelajaran Malaysia. (2012). *Laporan awal pelan pembangunan pendidikan Malaysia 2013-2025*. Putrajaya; Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2013). *Laporan tahunan pelan pembangunan pendidikan Malaysia*. Putrajaya; Kuala Lumpur.
- Khan, M.A. (2011). Total quality management and organizational performance- Moderating role of managerial competencies. *International Journal of Academic Research*, 3(5), 453-458.
- Mariam Md. Salleh, Mohammed Sani Ibrahim, & Siti Rahayah Ariffin. (2009). *Kepimpinan dan pengurusan strategik di institusi pendidikan MARA*. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 34 (1), 219 – 233.
- Mohd. Najib Abdul Razak. (2012). *Transformasi: Sebuah perjalanan*. Teks ucapan sempena Majlis Pelancaran Laporan Tahunan GTP dan ETP 2011 pada 2 April 2012, Kuala Lumpur.
- Muhyiddin Mohd Yassin. (2010). Teks ucapan Timbalan Perdana Menteri pada Majlis Pecah Tanah Epsom College Malaysia di Bandar Enstek, Nilai, Negeri Sembilan pada 2 Ogos 2010.
- Muhyiddin Mohd Yassin. (2012). Kerajaan pusat komited bantu sekolah agama rakyat. Teks ucapan sempena Majlis Pertemuan Dengan Kepimpinan Sekolah Agama Rakyat dan Pondok Tahfiz Seluruh Kedah bertempat di Sekolah Menengah Agama Taufikiah Khairiah Alhalimiah, Padang Lumat, Kedah.
- Muntlin, A., Gunningberg, L., & Carlsson, M. (2008). Different patient groups request different emergency care - a survey in a Swedish emergency department. *International Emergency Nursing*, 16, 223 – 232.
- Norbahiah Misran, Siti Salasiah Mokri, Hafizah Husain & Wan Mimi Diyana Wan Zaki. (2011). Continual quality improvement process for undergraduate programs. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 18, 565–574.
- Norshah Hafeez Shuaib, Adzly Anuar, Ramesh Singh & Mohd Zamri Yusoff. (2009). Implementing continual quality improvement (CQI) process in an outcome-based

- education (OBE) approach. Prosiding dalam the 2nd International Conference of Teaching and Learning (ICTL 2009). INTI University College, Malaysia.
- Park, S., Hironaka, S., Carver, P., & Nordstrum, L. (2013). Continuous improvement in education. Stanford, CA: Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- PKPA. (1992). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bil. 1/1992. Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam.
- Ramaswamy, S. K., & Mosher, G. A. (2015). Perceptions of agricultural college students on the relationship between quality and safety in agricultural work environments. *Journal of Agricultural Safety and Health*, 21(1), 47 – 64.
- Rashidah Mokhtar, Nur Huda Jaafar, Safura Adeela Sukiman & Azizah Abd. Rahman. (2012). Continuous quality improvement (CQI) readiness towards Malaysian Quality Assurance (MQA). Dalam *Proceeding of the International Conference On Management, Economics and Finance (ICMEF)* (231 – 241). Kuching, Sarawak, Malaysia.
- Salman Tahir, Nazia Malik, Haq Nawaz, & Norina Jabeen. (2014). Teachers' perceptions towards impact of continuous professional development program on quality education in Division Gujranwala. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 395 – 400.
- Sany Izan Ihsan, Meftah Hrairi & Khalifa Othman Omar. (2013). Course continual improvement (CQI) implementation of outcome-based education (OBE) in engineering education: The kulliyah of engineering, IIUM experience. Dalam *Prosiding International Conference on Engineering Education*, Madinah, Kingdom of Saudi Arabia.
- Saunders, I. W., & Preston, A. P. (1994). A model and a research agenda for total quality management. *Total Quality Management*, 5(4), 185 – 202.
- Shahril@Charil Marzuki. (2008). *Dasar kewangan pendidikan*. Kuala Lumpur: PTS.
- Vagias, Wade M. (2006). Likert-type scale response anchors. Clemson International Institute for Tourism & Research Development, Department of Parks, Recreation and Tourism Management. Clemson University.
- Wilka, M., & Cohen, J. (2013). It's not just about the model: Blended learning, innovation, and Year 2 at Summit Public Schools. San Francisco, CA: FSG.
- Wittenstein, R. D. (2008). Factors influencing individual readiness for change in a health care environment. Disertasi kedoktoran yang tidak diterbitkan. The George Washington University.
- Zainab Seyed Saleki, Hani Samimi Sabet, Benoush Roumi, & Amin Dezfoulian. (2012). Main factors influencing TQM in educational industry. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 4(4), 110 – 133.
- Zygouris-Coe, V., Swan, B. & Ireland, J. (2009). Online learning and quality assurance. *International Journal on E-Learning*, 8(1), 127 – 146.