

# TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP GURU PERMULAAN KELUARAN IPG KAMPUS KENINGAU SABAH

**VIJAYEN GOPAL  
DONATUS JUSTIN**

Jabatan Penyelidikan dan Inovasi Profesionalisme Keguruan  
IPG Kampus Keningau

## **Abstrak**

*Kajian tinjauan ini bertujuan untuk melihat tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan keluaran Institut Pendidikan Guru (IPG) Kampus Keningau, Sabah. Kepuasan pelanggan dilihat dari empat aspek iaitu aspek kualiti diri guru, aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah, aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum dan aspek pengurusan kerja di sekolah. Sampel kajian terdiri daripada 97 orang pentadbir sekolah rendah di negeri Sabah. Instrumen kajian yang digunakan ialah Soal Selidik Kepuasan Pelanggan (SSKP) yang disediakan oleh Bahagian Pendidikan Guru. Data dianalisis dengan menggunakan peratusan, min dan sisihan piawai. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhannya adalah tinggi (min 4.46). Tahap kepuasan pelanggan mengikut aspek kajian juga tinggi, iaitu aspek kualiti diri guru (min 4.57), pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah (min 4.39), penglibatan dalam aktiviti kokurikulum (min 4.43) dan pengurusan kerja di sekolah (min 4.46). Implikasi kajian ini terhadap IPG Kampus Keningau adalah institut perlu membuat penambahbaikan dalam latihan perguruan khususnya dalam aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah.*

## **Pengenalan**

Institut Pendidikan Guru (IPG) bertanggungjawab melaksanakan latihan perguruan untuk melahirkan guru-guru terlatih untuk disalurkan ke sekolah-sekolah di Malaysia. Program latihan perguruan di IPG terdiri daripada kursus sepenuh masa, latihan perguruan berasaskan sekolah dan kursus dalam cuti. Program latihan yang dilaksanakan di IPG menitikberatkan penguasaan ilmu dan kemahiran yang diperlukan bagi menghasilkan guru yang berketerampilan. Dalam usaha ini, semua guru pelatih diwajibkan mengikuti latihan mengajar atau praktikum dengan jayanya. Praktikum dilaksanakan selama 12 minggu bertujuan memberi pendedahan dan pengalaman yang mencukupi kepada guru pelatih akan proses pengajaran dan pembelajaran (P&P) dan pengurusan sekolah dalam suasana sebenar sebelum mereka melangkah ke sekolah sebenar. Dalam program ini, pelbagai perkara diberi penekanan dan didedahkan kepada guru pelatih seperti penyediaan rancangan pengajaran harian (RPH), kaedah pengajaran dan pembelajaran yang terkini, pengurusan bilik darjah, pengendalian aktiviti kokurikulum, penyediaan portfolio, penulisan refleksi dan jurnal, dan pentaksiran pencapaian murid sekolah. Isi

kandungan kursus perguruan bertujuan untuk meningkatkan kualiti produk guru permulaan yang dikeluarkan oleh IPG.

### **Pernyataan Masalah**

Institut Perguruan Keningau melaksanakan latihan perguruan bagi guru pelatih KPLI sekolah rendah yang berlangsung selama setahun. Antara komponen latihan yang diberi penekanan ialah kurikulum, kokurikulum dan praktikum selama dua belas minggu. Selepas tamat latihan, guru-guru ini akan ditempatkan di sekolah rendah. Guru permulaan ini akan menjalankan tugas sebagai guru terlatih berbekalkan ilmu, kemahiran dan sifat-sifat keguruan yang telah diperolehi ketika menjalani latihan di institut perguruan. Namun begitu, kualiti guru permulaan ini sering dipertikaikan di dalam akhbar. Selain itu, ibu bapa juga semakin lantang menyuarakan isu tentang kualiti guru yang dikeluarkan oleh Institut Perguruan di Malaysia. Keadaan ini semakin serius apabila pihak pentadbir sekolah turut membincangkan isu yang sama. Justeru itu, kebimbangan tentang isu ini dirasai dalam kalangan pensyarah dan juga pihak pentadbiran institut perguruan.

Oleh itu, kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan (pihak sekolah) terhadap guru permulaan keluaran Institut Pendidikan Guru (IPG) Kampus Keningau. Kepuasan pelanggan dilihat dari empat aspek iaitu aspek kualiti diri guru, aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah, aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum dan aspek pengurusan kerja di sekolah. Usaha penilaian pencapaian prestasi ini juga dapat membantu pelajar (McCammond, 1995). Di samping itu, persepsi pelanggan tentang institusi perlu dikaji secara berterusan supaya maklumbalas pelanggan diperolehi dan penambahbaikan dapat dilakukan (Sutcliffe & Pollock, 1992).

### **Tujuan Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI KDC j-QAF Pendidikan Islam dan Pengajian Bahasa Arabambilan Januari 2009 (31 orang), KPLI (SR) KDC Pendidikan Khasambilan November 2008 (23 orang) dan KPLI (SR) Pengajian Bahasa Melayu / Muzik / Kemahiran Hidup /

Pendidikan Jasmani dan Kesihatan ambilan Jun 2009 (64 orang) yang ditempatkan di Sabah dan KPLI (SR) Kemahiran Hidup ambilan Jun 2009 (10 orang) yang ditempatkan di Sarawak mulai Julai 2010. Kepuasan pelanggan dilihat dari empat aspek iaitu aspek kualiti diri guru, aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah, aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum dan aspek pengurusan kerja di sekolah.

### **Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah untuk:

1. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI keluaran IPG Kampus Keningau.
2. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek kualiti diri guru.
3. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah.
4. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum.
5. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengurusan kerja di sekolah.

### **Persoalan Kajian**

Terdapat lima persoalan kajian yang digariskan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI KDC j-QAF Pendidikan Islam dan Pengajian Bahasa Arab ambilan Januari 2009, KPLI (SR) KDC Pendidikan Khas ambilan November 2008 dan KPLI (SR) Pengajian Bahasa Melayu / Muzik / Kemahiran Hidup / Pendidikan Jasmani dan Kesihatan ambilan Jun 2009, IPG Kampus Keningau. Di antaranya ialah:

1. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau?
2. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek kualiti diri guru?
3. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah?
4. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum?
5. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengurusan kerja di sekolah?

### **Kepentingan Kajian**

Kajian ini adalah mustahak untuk pelbagai pihak. Di antaranya ialah pensyarah, guru pelatih, pihak pengurusan IPG dan Bahagian Pendidikan Guru. Dapatan kajian ini akan memberikan gambaran awal tentang tahap kepuasan pelanggan ke atas produk yang dikeluarkan oleh IPG Kampus Keningau kepada semua pihak yang terlibat. Maklumat yang diperolehi daripada dapatan kajian ini juga boleh digunakan untuk membuat penambahbaikan oleh IPG Kampus Keningau.

### **Reka bentuk Kajian**

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau. Kaedah tinjauan dipilih kerana kaedah ini merupakan satu kaedah yang mudah untuk mengumpul banyak data daripada bilangan responden yang besar (Mohd. Majid, 1994; Wiersma 2002). Oleh itu kaedah tinjauan merupakan kaedah yang dianggap paling sesuai untuk mengumpul data bagi kajian ini.

## **Instrumen Kajian**

Instrumen yang digunakan dalam kajian ini ialah Soal Selidik Kepuasan Pelanggan yang digunakan oleh Bahagian Pendidikan Guru dalam mengukur kepuasan pelanggan. Instrumen ini terbahagi kepada 2 bahagian. Bahagian A terdiri daripada maklumat am tentang responden dan guru permulaan. Bahagian B pula mengandungi item-item untuk empat aspek iaitu aspek kualiti guru permulaan (12 item), aspek pengajaran dan pembelajaran (13 item), aspek kokurikulum (7 item) dan aspek pengurusan kerja di sekolah (5 item). Setiap item dalam bahagian B diukur mengikut skala *Likert* lima mata (1: Sangat tidak bersetuju, 2: Tidak bersetuju, 3: Sederhana bersetuju, 4: Bersetuju dan 5: Sangat bersetuju) .

## **Populasi Dan Sampel**

Jumlah guru permulaan KPLI Ambilan Januari 2008 keluaran IPG Kampus Keningau ini adalah seramai 128 orang. Sampel dipilih daripada pihak pengurusan sekolah yang terdiri daripada Guru Besar dan Penolong Kanan. Seramai 97 orang sampel telah dipilih secara rawak mudah. Bilangan sampel juga ditentukan berdasarkan jadual Krejcie & Morgan (1970).

## **Penganalisaan Data Kajian**

Data kajian dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 11.5. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memperoleh kekerapan (N), peratus, min dan sisihan piawai (sp). Tahap kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan min mengikut jadual yang ditentukan oleh Jamil Ahmad (2002).

Skor	Tahap
1.00 - 2.33	Rendah
2.34 - 3.66	Sederhana
3.67 - 5.00	Tinggi

Sumber: Jamil Ahmad (2002)

## Dapatan Dan Perbincangan

**Soalan Kajian 1:** Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau?

Secara keseluruhannya, kepuasan pelanggan yang diperolehi adalah tinggi bagi semua aspek yang dikaji. Keadaan ini dapat dilihat dalam Jadual 1.

*Jadual 1. Min Keseluruhan Bagi Setiap Aspek Guru Permulaan KPLI Penempatan Mulai Julai 2010*

Aspek	min	sp
Kualiti Diri Guru Permulaan	4.57	0.36
Pengajaran dan Pengajaran Dalam Bilik Darjah	4.39	0.41
Aktiviti Kokurikulum Di Sekolah	4.43	0.41
Pengurusan Kerja Di Sekolah	4.46	0.44
Keseluruhan	4.46	

Min keseluruhan bagi kepuasan pelanggan ialah 4.46. Min kepuasan pelanggan yang diperolehi bagi setiap aspek yang dikaji ialah di antara 4.39 hingga 4.57. Nilai min ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap aspek-aspek tersebut adalah tinggi iaitu melebihi 80% seperti yang ditentukan dalam objektif organisasi yang memastikan tahap kepuasan pelanggan terhadap kejuruan dan prestasi produk dalam tempoh yang ditetapkan dalam MS ISO 9001:2000. Nilai min ini menunjukkan bahawa secara keseluruhannya kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI Ambilan penempatan mulai Julai 2010 IPG Kampus Keningau adalah tinggi. Dapatan ini selari dengan dapatan Laporan Kepuasan Pelanggan yang dilaksanakan untuk guru permulaan KPLI(SR) penempatan mulai Januari 2010 yang mendapat min 4.39.

Min aspek kualiti diri guru permulaan yang diperolehi daripada pengurus/pentadbir sekolah di Sabah ialah 4.57 adalah min yang paling tinggi dengan sisihan piawai yang terkecil iaitu 0.36. Nilai min yang tinggi ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan sekolah sangat bersetuju dan berpuas hati dengan prestasi guru permulaan KPLI penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek kualiti diri guru.

Walaupun di antara aspek yang dilihat dalam kepuasan pelanggan, aspek kualiti diri guru permulaan menunjukkan min yang paling tinggi iaitu 4.57, namun aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah menunjukkan min yang terendah iaitu 4.39 dengan sisihan piawai 0.41. Min yang rendah ini juga menunjukkan tahap kepuasan pelanggan adalah tinggi bagi aspek aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah. Keadaan ini membuktikan bahawa tahap kepuasan pelanggan pelanggan bagi semua aspek kajian adalah tinggi.

**Soalan kajian 2:** Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek kualiti diri guru?

*Jadual 2. Kekerapan Persepsi Pengurus/ Pentadbir Sekolah Terhadap Kualiti Diri Guru Permulaan KPLI (SR) Untuk Penempatan Januari 2010*

Item	1 N (%)	2 N (%)	3 N (%)	4 N (%)	5 N (%)	min	sp
1. Boleh menyesuaikan diri dengan budaya kerja sekolah			1 (1.0)	28 (28.9)	68 (70.1)	4.69	0.49
2. Boleh bekerjasama dengan staf dalam pelaksanaan tugas P & P di sekolah				23 (23.7)	74 (76.3)	4.76	0.43
3. Menunjukkan kemahiran interpersonal yang baik semasa berinteraksi di sekolah				59 (60.8)	38 (39.2)	4.39	0.49
4. Menunjukkan penampilan diri yang sesuai dengan profesion keguruan				31 (32.0)	66 (68.0)	4.68	0.47
5. Menunjukkan kesungguhan dalam pelaksanaan tugas yang dipertanggungjawab				37 (38.1)	60 (61.9)	4.62	0.49
6. Mengamalkan nilai-nilai murni dalam pelaksanaan tugas harian di sekolah				45 (46.4)	52 (53.6)	4.54	0.50
7. Menunjukkan kemampuan untuk menghadapi cabaran di sekolah			1 (1.0)	52 (53.6)	44 (45.4)	4.44	0.52
8. Menunjukkan amalan proaktif dalam pelaksanaan tugas di sekolah			3 (3.1)	48 (49.5)	46 (47.4)	4.44	0.56
9. Berdisiplin ketika melaksanakan tugas di sekolah				39 (40.2)	58 (59.8)	4.56	0.49
10. Berusaha untuk membaiki diri dalam pelaksanaan tugas			2 (2.1)	31 (32.0)	64 (66.0)	4.64	0.52
11. Menepati masa dalam pelaksanaan tugas			2 (2.1)	45 (46.4)	50 (51.5)	4.49	0.54
12. Melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti pembangunan profesionalisme di sekolah			2 (2.1)	35 (36.1)	60 (61.9)	4.60	0.53
Purata Keseluruhan						4.57	0.50

n=97

Min tahap kepuasan pelanggan dalam aspek kualiti diri yang diperolehi untuk guru permulaan penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau ialah 4.57 (sp 0.50). Nilai ini menunjukkan tahap kepuasan pelanggan yang tinggi. Jadual 2 menunjukkan 76.3% persepsi pihak pentadbir sekolah sangat bersetuju bahawa guru permulaan keluaran IPG Kampus Keningau ini boleh bekerjasama dengan staf dalam pelaksanaan tugas P & P di sekolah. Ia diikuti dengan 70.1% guru permulaan boleh menyesuaikan diri dengan budaya kerja sekolah. Manakala 68.0% menunjukkan penampilan diri yang sesuai dengan profesion keguruan. Hanya 47.4% sahaja pentadbir sekolah sangat bersetuju bahawa guru permulaan ini menunjukkan amalan proaktif dalam pelaksanaan tugas di sekolah. Ia diikuti dengan 45.4% menunjukkan kemampuan untuk menghadapi cabaran di sekolah. Manakala 39.2% sahaja yang sangat berpuashati bahawa guru permulaan keluaran IPG Kampus Keningau ini menunjukkan kemahiran interpersonal yang baik semasa berinteraksi di sekolah.

Purata min keseluruhan aspek kualiti diri guru permulaan yang diperolehi daripada persepsi pentadbir sekolah di Sabah ialah 4.57 dengan sisihan piawai ialah 0.50. Nilai min pada tahap yang tinggi ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan sekolah sangat bersetuju dan berpuas hati dengan prestasi guru permulaan keluaran IPG Kampus Keningau dari aspek kualiti diri guru. Nilai min yang paling tinggi (4.76) diperolehi bagi item boleh bekerjasama dengan staf dalam pelaksanaan tugas P & P di sekolah.

**Soalan Kajian 3 :** Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah?

Secara keseluruhan min bagi tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI(SR) penempatan mulai Julai 2010 dalam aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah adalah tinggi (4.39, sp 0.53). Item guru permulaan berkebolehan mengajar mata pelajaran pengkhususan mendapat min yang paling tinggi iaitu 4.60 (sp 0.53). Namun begitu min bagi guru permulaan dapat menggunakan pelbagai bahan sumber dalam P & P, dapat mengamalkan unsur-unsur kesepaduan dalam P & P

dan boleh merangsang murid untuk berfikir dalam P & P, adalah yang paling rendah (min 4.30).

Jadual 3. *Kekerapan Analisis Persepsi Pengurus/ Pentadbir Sekolah Terhadap Pengajaran Dan Pembelajaran Dalam Bilik Darjah Guru Permulaan KPLI (SR) Untuk Penempatan Mulai Julai 2010*

Item	1 N (%)	2 N (%)	3 N (%)	4 N (%)	5 N (%)	min	sp
1. Berkebolehan mengajar mata pelajaran pengkhususan			2 (2.1)	35 (36.1)	60 (61.9)	4.60	0.53
2. Dapat merancang pengajaran harian berpandukan sukatan pelajaran			1 (1.0)	54 (55.7)	42 (43.3)	4.42	0.52
3. Boleh menyampaikan isi pelajaran mengikut kebolehan murid			3 (3.1)	61 (62.9)	33 (34.0)	4.31	0.53
4. Dapat menggunakan pelbagai bahan sumber dalam P & P			4 (4.1)	60 (61.9)	33 (34.0)	4.30	0.54
5. Boleh melaksanakan penilaian berterusan untuk meningkatkan pembelajaran murid			2 (2.1)	58 (59.8)	37 (38.1)	4.36	0.52
6. Dapat menggunakan pelbagai kaedah dalam P & P			4 (4.1)	55 (56.7)	38 (39.2)	4.35	0.56
7. Boleh menerapkan nilai murni dalam P & P				49 (50.5)	48 (49.5)	4.49	0.50
8. Dapat mengamalkan unsur-unsur kesepaduan dalam P & P			4 (4.1)	60 (61.9)	33 (34.0)	4.30	0.54
9. Berupaya untuk memotivasikan murid semasa P & P			2 (2.1)	54 (55.7)	41 (42.3)	4.40	0.53
10. Boleh merangsang murid untuk berfikir dalam P & P			2 (2.1)	64 (66.0)	31 (32.0)	4.30	0.50
11. Dapat mewujudkan suasana P & P yang menyeronokkan			2 (2.1)	43 (44.3)	52 (53.6)	4.52	0.54
12. Boleh mengawal disiplin murid semasa mengajar			6 (6.2)	55 (56.7)	36 (37.1)	4.31	0.58
13. Dapat berkomunikasi dengan berkesan di bilik darjah			2 (2.1)	57 (58.8)	38 (39.2)	4.37	0.53
Purata Keseluruhan						4.39	0.53

n=97

Jadual 3 menunjukkan 61.9% persepsi pentadbir sekolah sangat bersetuju bahawa guru permulaan keluaran IPG Kampus Keningau berkebolehan mengajar mata pelajaran pengkhususan. Hanya 32.0% daripada persepsi pihak pentadbir sekolah ini sangat berpuas hati dengan kebolehan guru merangsang murid untuk berfikir dalam P & P. Ia diikuti dengan 34.0% sangat bersetuju untuk aspek bahawa guru permulaan boleh menyampaikan isi pelajaran mengikut kebolehan murid, dapat menggunakan pelbagai bahan sumber dalam P & P dan dapat mengamalkan unsur-unsur kesepaduan dalam P & P.

Purata min secara keseluruhannya bagi aspek pengajaran & pembelajaran dalam bilik darjah adalah 4.39 (sp 0.53). Nilai min ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan sekolah sangat berpuas hati dengan prestasi guru permulaan keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah. Tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI (SR) bagi penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengajaran dan pembelajaran dalam bilik darjah adalah tinggi (min 4.39).

**Soalan Kajian 4:** Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum?

Secara keseluruhannya, didapati nilai min yang diperolehi untuk aspek penglibatan dalam aktiviti kokurikulum bagi guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 ialah 4.43 (sp 0.53). Keadaan ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan yang diperolehi dalam aspek penglibatan guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau adalah tinggi. Jadual 4 menunjukkan analisis persepsi pihak pentadbir sekolah terhadap aktiviti kokurikulum guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau. Nilai min yang diperolehi bagi setiap item adalah diantara 4.26 – 4.58. Didapati 59.8% pengurus/pentadbir sekolah yang sangat bersetuju bahawa guru permulaan ini dapat menyesuaikan diri dalam pelaksanaan tugas kokurikulum mengikut keperluan dan situasi sekolah. Manakala 29.9% sahaja sangat bersetuju bahawa guru permulaan ini boleh merancang aktiviti kokurikulum yang dipertanggungjawabkan.

*Jadual 4. Kekerapan Analisis Persepsi Pengurus/Pentadbir Sekolah Terhadap Aktiviti Kokurikulum Di Sekolah bagi Guru Permulaan KPLI (SR) untuk Penempatan Mulai Julai 2010*

Item	1 N (%)	2 N (%)	3 N (%)	4 N (%)	5 N (%)	min	sp
1. Boleh merancang aktiviti Kokurikulum yang dipertanggungjawabkan			4 (4.1)	64 (66.0)	29 (29.9)	4.26	0.53
2. Dapat melaksanakan aktiviti Kokurikulum yang dirancang				57 (58.8)	40 (41.2)	4.41	0.49
3. Dapat melatih murid dalam kemahiran asas sesuatu acara Kokurikulum			4 (4.1)	56 (57.7)	37 (38.1)	4.34	0.56
4. Mampu membantu mengelolakan pertandingan Kokurikulum			2 (2.1)	53 (54.6)	42 (43.3)	4.41	0.54
5. Boleh membantu dalam tugas pengadilan aktiviti Kokurikulum			1 (1.0)	46 (47.4)	50 (51.5)	4.51	0.52
6. Boleh membantu menjalankan tugas pengurusan aktiviti Kokurikulum				46 (47.4)	51 (52.6)	4.53	0.50
7. Dapat menyesuaikan diri dalam pelaksanaan tugas Kokurikulum mengikut keperluan dan situasi sekolah			2 (2.1)	37 (38.1)	58 (59.8)	4.58	0.54
Purata Keseluruhan n=97						4.43	0.53

**Soalan Kajian 5:** Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap guru KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau dalam aspek pengurusan kerja di sekolah?

Secara keseluruhannya, min yang diperolehi untuk kepuasan pelanggan bagi aspek pengurusan kerja di sekolah terhadap guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 adalah pada tahap yang tinggi (min 4.46, sp 0.56). Min yang paling tinggi diperolehi bagi item dapat mengemaskinikan rekod kehadiran murid (min 4.51, sp 0.58). Sebaliknya bagi item dapat mengemaskinikan maklumat murid dalam buku rancangan pengajaran harian guru, min yang diperolehi adalah yang paling rendah iaitu 4.41, sp 0.57).

Hasil analisis data Jadual 4 menunjukkan bahawa 54.6% pihak pentadbir sekolah sangat bersetuju bahawa guru permulaan dapat mengemaskinikan rekod kehadiran murid. Manakala 51.5% sangat bersetuju bahawa guru permulaan ini dapat melaksanakan tugas tambahan luar waktu sekolah. Hanya 45.4% sahaja pihak pentadbir sekolah sangat bersetuju bahawa guru permulaan boleh memeriksa hasil kerja murid secara berterusan dan dapat mengemaskinikan maklumat murid dalam buku rancangan pengajaran harian guru. Min bagi aspek pengurusan tugas di

sekolah ialah 4.46 dan sisihan piawai 0.56. Nilai min ini juga menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan adalah tinggi. Keadaan ini dikukuhkan oleh nilai sisihan piawai yang kurang daripada satu. Ini menunjukkan bahawa tahap pengurusan tugas guru permulaan di sekolah adalah baik.

*Jadual 5. Kekerapan Analisis Persepsi Pengurus/ Pentadbir Sekolah Terhadap Pengurusan Kerja Di Sekolah Bagi Guru Permulaan KPLI (SR) untuk Penempatan Mulai Julai 2010*

Item	1 N (%)	2 N (%)	3 N (%)	4 N (%)	5 N (%)	min	sp
1. Boleh memeriksa hasil kerja murid secara berterusan				53 (54.6)	44 (45.4)	4.45	0.50
2. Dapat mengemaskinikan rekod kehadiran murid			4 (4.1)	40 (41.2)	53 (54.6)	4.51	0.58
3. Boleh mengurus rekod kemajuan murid mengikut masa yang ditetapkan			3 (3.1)	45 (46.4)	49 (50.5)	4.47	0.56
4. Dapat mengemaskinikan maklumat murid dalam buku rancangan pengajaran harian guru			4 (4.1)	49 (50.5)	44 (45.4)	4.41	0.57
5. Dapat melaksanakan tugas tambahan luar waktu sekolah			4 (4.1)	43 (44.3)	50 (51.5)	4.47	0.58
Purata Keseluruhan						4.46	0.56

n=97

## Rumusan

Nilai min bagi semua aspek kepuasan pelanggan yang dikaji adalah pada tahap yang tinggi. Min keseluruhan bagi kualiti guru juga tinggi (min=4.46). Keadaan ini menunjukkan bahawa guru permulaan KPLI (SR) penempatan mulai Julai 2010 keluaran IPG Kampus Keningau mempunyai kualiti yang tinggi dan tahap kepuasan pelanggan terhadap guru permulaan juga tinggi dalam semua aspek. Dapatan kajian ini selari dengan kajian Rosli & Badrul (2009) dan Vijayen (2009). Maklum balas pelanggan ini memberikan banyak ruang untuk penambahbaikan ke arah melatih dan mengeluarkan guru permulaan yang mantap dari aspek ilmu, kemahiran dan sikap serta daya tahan yang tinggi. Dapatan maklum balas pelanggan ini juga membuka peluang kepada IPG Kampus Keningau untuk mengambil langkah-langkah penambahbaikan untuk melahirkan guru permulaan yang cemerlang dan dapat memartabatkan profesion keguruan.

## Rujukan

- Alias Baba (1999). *Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan dan Sains Sosial*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Jamil Ahmad (2002). *Pemupukan budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: Satu penilaian*. Tesis Dr. Fal. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Krejcie, R.V. & Morgan, W. D. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. Sage Publications. Inc
- McCammond, D. (1995). Developing quality classroom practice with total quality management. *Design and Drafting News*, 3-5. Sutcliffe, W., Ploock, J. (1992). Total quality management in higher education: A critical Assessment. Methuen, MA: Goal/QPC.
- Rosli S & Badrul Hisham Alang Osman (2009). Kualiti Guru Permulaan: Impak Terhadap Latihan Di Institut Perguruan. Prosiding Seminar Pendidikan Serantau Ke-4 2009.
- Vijayen, G (2009). Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Guru Permulaan Keluaran IPGM Kampus Keningau Sabah. Prosiding Penyelidikan Pendidikan IPG Zon Sabah 2009.
- Wiersma, W. (2002). *Research methods and education: An introduction*. Singapore: Allyn and Bacon.