



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***KEBERKESANAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PROGRAM 1
MURID 1 SUKAN DI PUTRAJAYA BERDASARKAN PERSEPSI
PEMEGANG TARUH***

SUHARYANTI BINTI HANAPI

FPP 2020 40



**KEBERKESANAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PROGRAM 1
MURID 1 SUKAN DI PUTRAJAYA BERDASARKAN PERSEPSI
PEMEGANG TARUH**

Oleh

SUHARYANTI BINTI HANAPI

**Tesis yang dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains**

Jun 2020

HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



DEDIKASI

*Buat suami tercinta, Hairil Faiz
anak tersayang Airis Surfina*

*insan yang teristimewa
ayah bonda arwah Hanapi & Shamsiah*

*nostalgia kasih arwah ibu mertua
Rohaya binti Wan Chik*

Terima kasih atas kasih sayang, doa, sokongan dan pengorbanan

Kejayaan ini khusus buat kalian



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada sekolah Pengajian Siswazah Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

**KEBERKESANAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PROGRAM 1
MURID 1 SUKAN DI PUTRAJAYA BERDASARKAN PERSEPSI
PEMEGANG TARUH**

Oleh

SUHARYANTI BINTI HANAPI

Jun 2020

Pengerusi : Aminuddin Bin Yusof, PhD
Fakulti : Pengajian Pendidikan

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti keberkesanan penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan. Terdapat kekurangan dari segi penyampaian program yang menyebabkan salah satu objektif dasar dalam memberikan keseimbangan antara keperluan akademik dengan keperluan fizikal tidak tercapai sepenuhnya. Kerangka teoretikal kajian ini adalah berasaskan teori pemegang taruh dan pendekatan *multiple constituency*. Reka bentuk kajian adalah gabungan kuantitatif dan kualitatif (mix method). Populasi kajian ini terdiri daripada pelbagai pemegang taruh yang terlibat dalam program 1 Murid 1 Sukan. Responden seramai 306 guru pelaksana yang terdiri daripada 11 buah Sekolah Menengah Kebangsaan Putrajaya dipilih menggunakan kaedah pensampelan rawak berstrata mengikut kadar (*proportionate stratified sampling*) untuk menjawab soal selidik keberkesanan penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan di Putrajaya yang diadaptasi daripada instrumen *successful service delivery of Mass Sports* (Shariff, 2012). Manakala temu bual dijalankan ke atas pengetua, pegawai sukan negeri dan pegawai sukan Kementerian Pendidikan Malaysia. Pengekoden analisa temu bual secara manual dilaksanakan untuk mengenal pasti tema-tema bagi menjawab persoalan kajian dan analisis statistik termasuk statistik deskriptif, ujian t dan ujian ANOVA.

Dapatan kajian kuantitatif menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dalam tugas utama yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan bagi kumpulan guru lelaki ($M=7.51$, $SP=1.959$) dan kumpulan guru perempuan ($M=7.03$, $SP=1.976$; $t(2.007)=304$, $p=.046 < 0.05$). Bagi analisis ANOVA satu hala menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan min misi organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan [$F(7, 298)=2.898$, $p=.006 < 0.05$] bagi kepelbagaian jawatan dalam kokurikulum. Seterusnya dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara min kepuasan guru pelaksana terhadap program 1

Murid 1 Sukan [$F(3,305) = 2.762, p = 0.042 < 0.05$] berdasarkan tempoh kumpulan perkhidmatan dalam organisasi. Berikutnya terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan guru pelaksana terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan 1 Murid 1 Sukan [$F(3, 305) = 2.790, p = 0.041 < 0.05$] berdasarkan tempoh kumpulan pengalaman memegang jawatan dalam kokurikulum. Bagi kajian kualitatif, tema bagi persepsi pemegang taruh terhadap faktor penyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan 1 Murid 1 Sukan adalah komitmen yang baik, sokongan organisasi, sokongan kewangan yang baik, kepelbagaian program, kesedaran awam dan sokongan pelbagai agensi. Manakala tema bagi persepsi pemegang taruh terhadap keupayaan organisasi ialah penyebaran maklumat, memperkukuhkan keupayaan sumber manusia, mengukuhkan sokongan kewangan dan penyediaan lebih banyak kemudahan. Seterusnya, tema persepsi pemegang taruh terhadap kepuasan program 1 Murid 1 Sukan adalah penglibatan murid, penilaian program, kepimpinan, hubungan yang baik dan pengukuhan NGO sebagai penyedia sukan.

Keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan banyak bergantung kepada pencapaian matlamat yang telah ditentukan oleh bahagian sukan KPM dan memenuhi kepuasan pelbagai pemegang taruh seperti pegawai sukan, guru pelaksana, ibu bapa dan murid ke atas aktiviti yang telah dirancang. Pendekatan *multiple constituency* menganggap sesuatu program itu berjaya dilaksanakan apabila program tersebut telah dapat memenuhi kepentingan pemegang taruh seterusnya dapat mencapai matlamat yang telah disasarkan.

Kata kunci: Penyampaian perkhidmatan, Dasar 1 Murid 1 Sukan, Misi Organisasi, Aktiviti Organisasi, Tugas Utama, Faktor Penyumbang Kejayaan Program, Keupayaan Organisasi, Kepuasan Program.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science

EFFECTIVENESS OF SERVICE DELIVERY OF 1 STUDENT 1 SPORT IN PUTRAJAYA BASED ON STAKEHOLDER PERCEPTIONS

By

SUHARYANTI BINTI HANAPI

June 2020

Chairman : Aminuddin Bin Yusof, PhD

Faculty : Educational Studies

The main purpose of this study was to determine the effectiveness of the 1 Student 1 Sports policy. There are shortcomings in terms of program delivery that cause one of the policy objectives in providing a balance between academic and physical activity is not fully achieved. Theoretical framework of this study is based on the stakeholder's theory and multiple constituency approaches. Design study is a combination of quantitative and qualitative (mix method). The population of this study consists of various stakeholders involved in the 1 Student 1 Sports program. Respondents of 306 teachers comprising 11 secondary schools of Putrajaya were selected using proportionate stratified sampling method to answer the questionnaires of the effectiveness of service delivery of 1 Student 1 Sports in Putrajaya was adapted from the instrument successful service delivery of Mass Sports (Shariff, 2012). While interviews were held on principals, state sports officer and sports Officer Ministry of education. Analytical interview coding was conducted manually to identify themes to answer the research questions and the statistical analysis included descriptive statistics, t-test and ANOVA test.

Quantitative findings show that there are significant differences in the main tasks that contribute to the effectiveness of the service delivery of the 1 Student 1 Sports program for male teachers ($M = 7.51$, $SP = 1.959$) and female teachers ($M = 7.03$, $SP = 1.976$; $2.007 = 304$, $p = 0.046 < 0.05$). For one-way ANOVA analysis, there is a significant difference in organizational missions that contributed to the effectiveness of service delivery of 1 Student 1 Sports program [$F(7, 298) = 2.898$, $p = 0.006 < 0.05$] for the diversity of co-curriculum positions. The findings show that there are significant differences between the mean of teacher's satisfaction with the 1 Student 1 Sports Program [$F(3, 305) = 2.762$, $p = 0.042 < 0.05$] based on the duration of the service group in the organization. Next, there was a significant difference between teacher satisfaction in the service delivery performance of 1 Student 1 Sports [$F(3, 305) =$

2.790, $p = 0.041 < 0.05$] based on the duration of experience group in co-curriculum. For a qualitative study, the theme for stakeholder perceptions on contributing factors to the effectiveness of service delivery 1 Student 1 Sports is the good commitment, organizational support, good financial support, diversity of programs, public awareness and support of various agencies. While the theme for stakeholders' perceptions of organizational capabilities is the dissemination of information, strengthening human resource capabilities, strengthening financial support and providing more facilities. Furthermore, the theme of stakeholder perceptions on the satisfaction of the 1 Student 1 Sports program is student involvement, program evaluation, leadership, good relationship and the strengthening of NGOs as sports providers.

The effectiveness of service delivery of the 1 Student 1 Sports program depends largely on the achievement of objectives determined by the MOE's sports division and fulfils the satisfaction of various stakeholders such as sports officials, teachers, parents and students on planned activities. Multiple constituency approaches assume that a program is successfully implemented when the program has been able to meet the interests of the stakeholders thus achieving the goals that have been targeted.

Keywords: Service delivery, 1 Student 1 Sports policy, Organization mission, Activity, Main task, Contributing factor to success program, Organization capabilities, Satisfaction programs.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang

Syukur alhamdulillah kepada Allah swt kerana dengan limpah kurnia-Nya saya mendapat kekuatan, kesabaran, hidayah dan ilham dalam tempoh pengajian ini sehingga kerja-kerja penyelidikan ini dapat disempurnakan dengan jayanya. Saya mendapat kerjasama dan sokongan yang amat baik dari pelbagai pihak. Saya ini merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan ribuan terima kasih kepada mereka yang berkenaan.

Jutaan terima kasih diucapkan kepada Prof Dr. Aminuddin Yusof atas kegigihan beliau membimbing dan menyelia sepanjang pengajian saya sehingga berjaya menyempurnakan kajian ini. Kesediaan beliau menerima saya sebagai pelajar dan mencurahkan segala ilmu terutama di dalam bidang penulisan amat saya sanjungi. Pengalaman serta kepakaran beliau dalam bidang ini banyak membantu saya dalam proses memperkemaskan penulisan ilmiah ini. Di samping itu ribuan terima kasih juga diucapkan kepada Dr. Borhannudin Abdullah yang turut memberi tunjuk ajar dan memberi idea-idea yang bernas dalam menjayakan penulisan kajian ini.

Seterusnya, ribuan terima kasih diucapkan kepada Bahagian Tajaan KPM yang memberikan kepercayaan kepada saya untuk meneruskan pengajian saya selama 2 tahun untuk memperoleh Sarjana Sains.

Rakaman terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan Suriati Abu Bakar dan Shiveh Sivalingam yang membantu dan memberi semangat serta sokongan dalam tempoh pengajian ini. Akhir sekali kepada keluarga, suami dan anak diucapkan jutaan terima kasih di atas pengorbanan yang telah diberikan untuk saya menyiapkan kajian ini.

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk Ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Aminuddin Yusof, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Borhannudin Abdullah, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ZALILAH MOHD SHARIF, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 08 Oktober 2020

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- hak milik intelek dan hak cipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____ Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Suharyanti Hanapi, GS 46821

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah- Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan: _____

Nama Pengerusi

Jawatankuasa

Penyeliaan :

Profesor Aminuddin Yusof, PhD

Tandatangan: _____

Nama Ahli

Jawatankuasa

Penyeliaan:

Borhannudin Abdullah, PhD

SENARAI KANDUNGAN

Muka Surat

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	v
PENGESAHAN	vi
PERAKUAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI SINGKATAN	xviii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Objektif	6
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Kesignifikan Kajian	10
1.6 Skop Kajian	11
1.7 Limitasi Kajian	11
1.8 Delimitasi	12
1.9 Definisi Operasional	12
1.9.1 Keberkesanan Organisasi	12
1.9.2 Penyampaian Perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan	12
1.9.3 Pemegang Taruh	12
1.9.4 Pendekatan Multiple Constituency	13
2 SOROTAN LITERATUR	14
2.1 Pendahuluan	14
2.2 Penyampaian Perkhidmatan	15
2.3 Program Dasar 1 Murid 1 Sukan	17
2.4 Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Organisasi	19
2.5 Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan 1 Murid 1 Sukan	20
2.5.1 Misi Organisasi	20
2.5.2 Aktiviti Organisasi	22
2.5.3 Tugas Utama	23
2.5.4 Faktor Penyumbang Kepada Keberkesanan Program	24
2.5.5 Keupayaan Organisasi	27
2.5.6 Kepuasan Penyampaian Perkhidmatan	28
2.6 Teori Pemegang Taruh	30
2.7 Pendekatan Multiple Constituency	31
2.8 Kerangka Teoritik Kajian	32
2.9 Rumusan	33

3	METODOLOGI	34
3.1	Reka Bentuk Penyelidikan	34
3.2	Populasi	34
3.3	Pensampelan Kajian	35
3.3.1	Sampel Soal Selidik	35
3.3.2	Sampel Temu Bual	36
3.4	Instrumen Kajian Tinjauan	36
3.4.1	Demografi	37
3.4.2	Konstruk Kajian	37
3.5	Instrumen Temu Bual	39
3.6	Penterjemahan Bahasa	40
3.7	Kesahan	41
3.8	Kebolehpercayaan	42
3.9	Etika dan Kerahsiaan	42
3.10	Kajian Rintis	43
3.11	Prosedur Kutipan Data	54
3.12	Analisis Data	56
4	DAPATAN KAJIAN	61
4.1	Analisis Awal	61
4.1.1	Analisis Penerokaan Data	61
4.1.2	Ujian Kepencongan (Skewness) dan Kurtosis	61
4.1.3	Ujian Normality Probability Plots (Q-Q Plots)	62
4.1.4	Ujian Kesahan Menggunakan Analisis Faktor	63
4.2	Analisis Utama Soal Selidik	72
4.2.1	Dapatan Analisis Demografi	72
4.2.2	Statistik Deskriptif	75
4.2.3	Dapatan Analisis Deskriptif bagi Semua Pemboleh ubah	75
4.2.4	Analisis Inferensi	85
4.2.5	Dapatan Analisis Inferensi bagi Pemboleh Ubah Tak Bersandar dan Pemboleh Ubah Bersandar Kajian	86
4.3	Analisis Utama Temu Duga	99
4.3.1	Latar Belakang Responden	100
4.3.2	Faktor Penyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan	102
4.3.3	Keupayaan Organisasi dalam Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan Mengikut Persepsi Pemegang Taruh	106
4.3.4	Kepuasan Pemegang Taruh Terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan	110
4.4	Kesimpulan Dapatan Kajian Kuantitatif dan Kajian Kualitatif	114

5	PERBINCANGAN, IMPLIKASI, CADANGAN KAJIAN DAN KESIMPULAN	118
5.1	Ringkasan Kajian	118
5.2	Perbincangan	119
5.2.1	Persepsi Pemegang Taruh (Guru Pelaksana, Pengetua Sekolah, Pegawai Sukan JPN, dan Pegawai Sukan KPM) tentang Faktor Penyumbang Keberkesanan Program, Keupayaan Organisasi dan Kepuasan Program	119
5.2.2	Perbezaan Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan, Keupayaan Organisasi dan Kepuasan Guru Pelaksana terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (Jantina dan Jawatan dalam Kokurikulum)	120
5.2.3	Perbezaan Kepuasan Guru Pelaksana terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (Tempoh Kumpulan Perkhidmatan dalam Organisasi dan Tempoh Kumpulan Pengalaman Memegang Jawatan)	125
5.3	Implikasi	126
5.3.1	Teoritikal	126
5.3.2	Praktikal	127
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	128
	RUJUKAN	130
	LAMPIRAN	139
	BIODATA PELAJAR	161
	SENARAI PEMBENTANGAN DAN PENERBITAN	162

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
3.1 Populasi kajian	35
3.2 Saiz Pensampelan Sebenar	36
3.3 Kod Dimensi Kajian	37
3.4 Nilai Pekali Alpha Cronbach	43
3.5 Keputusan EFA Misi Organisasi	44
3.6 Keputusan EFA Aktiviti Organisasi	45
3.7 Keputusan EFA Tugas Utama	46
3.8 Keputusan EFA Faktor Penyumbang Kepada Kejayaan Program	47
3.9 Pemurnian soalan Analisis Faktor Penerokaan dimensi Faktor Penyumbang Kepada Kejayaan	49
3.10 Keputusan EFA Keupayaan Organisasi	50
3.11 Keputusan EFA Kepuasan Program	51
3.12 Pemurnian soalan Analisis Faktor Penerokaan dimensi Kepuasan Program	53
3.13 Prosedur Kajian	55
3.14 Tarikh dan Bilangan Soal Selidik Diedarkan	55
3.15 Tarikh dan senarai responden temu duga	56
3.16 Analisis Kajian yang digunakan Berdasarkan Objektif Kajian Kuantitatif	56
3.17 Analisis Kajian yang digunakan Berdasarkan Objektif Kajian Kualitatif	59
3.18 Kod responden temu bual	60
4.1 Kepencongan, kurtosis bagi pemboleh ubah (N=306)	61
4.2 Keputusan EFA Misi Organisasi	64
4.3 Keputusan EFA Aktiviti Organisasi	65

4.4	Keputusan EFA Tugas Utama	66
4.5	Keputusan EFA Faktor Penyumbang Kepada Kejayaan Program	67
4.6	Keputusan EFA Keupayaan Organisasi	69
4.7	Keputusan (EFA) bagi Konstruk Kepuasan Program	70
4.8	Taburan Responden Berdasarkan Umur	73
4.9	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	73
4.10	Taburan Responden Berdasarkan Penglibatan Dalam Organisasi	73
4.11	Taburan Responden Berdasarkan Kumpulan Penglibatan Dalam Organisasi	74
4.12	Taburan Responden Berdasarkan Jawatan Dalam Organisasi	74
4.13	Taburan Responden Berdasarkan Kumpulan Tempoh Memegang Jawatan dalam Kokurikulum	75
4.14	Min dan Sisihan Piawai Misi Organisasi	76
4.15	Min dan Sisihan Piawai Aktiviti Organisasi	77
4.16	Min dan Sisihan Piawai Tugas Utama	78
4.17	Min dan Sisihan Piawai Faktor Penyumbang Kejayaan Program	79
4.18	Min dan Sisihan Piawai Keupayaan Organisasi	82
4.19	Min dan Sisihan Piawai Kepuasan Program	83
4.20	Ujian- t Perbezaan Persepsi Guru Lelaki dan Guru Perempuan tentang Misi Organisasi yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (n=306)	86
4.21	Ujian- t Perbezaan Persepsi Guru Lelaki dan Guru Perempuan tentang Aktiviti Organisasi yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (n=306)	87
4.22	Ujian- t Perbezaan Persepsi Guru Lelaki dan Guru Perempuan tentang Tugas Utama yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (n=306)	88
4.23	Ujian- t Perbezaan Persepsi Guru Lelaki dan Guru Perempuan tentang Faktor Kejayaan Program yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (n=306)	89

4.24	Ujian- t Perbezaan Persepsi Guru Lelaki dan Guru Perempuan tentang Keupayaan Sekolah yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 (n=306)	89
4.25	Ujian- t Perbezaan Persepsi Guru Lelaki dan Guru Perempuan tentang Kepuasan terhadap Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan (n=306)	90
4.26	Ujian ANOVA Perbezaan Persepsi Guru Pelaksana tentang Misi Organisasi yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan dalam Kokurikulum (n=306)	91
4.27	Ujian Berganda <i>Post Hoc Tukey</i> bagi Misi Organisasi yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan dalam Kokurikulum (n=306)	91
4.28	Ujian ANOVA Perbezaan Persepsi Guru Pelaksana tentang Aktiviti Organisasi yang Menyumbang kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan dalam Kokurikulum (n=306)	92
4.29	Ujian ANOVA Persepsi Guru Pelaksana tentang Tugas Utama yang Menyumbang Kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan Dalam Kokurikulum (n=306)	93
4.30	Ujian ANOVA Perbezaan Persepsi Guru Pelaksana tentang Faktor Kejayaan Program yang Menyumbang Kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan Dalam Kokurikulum (n=306)	94
4.31	Ujian ANOVA Perbezaan Persepsi Guru Pelaksana tentang Keupayaan Sekolah yang Menyumbang Kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan Dalam Kokurikulum (n=306)	94
4.32	Ujian ANOVA perbezaan Kepuasan guru pelaksana yang Menyumbang Kepada Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Jawatan Dalam Kokurikulum (n=306)	95
4.33	Ujian ANOVA Kepuasan Guru Pelaksana Terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Tempoh Kumpulan Perkhidmatan dalam Organisasi (n=306)	96

4.34	Ujian Berganda <i>Post Hoc Tukey</i> Bagi Kepuasan Guru Pelaksana Terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Tempoh Kumpulan Perkhidmatan dalam Organisasi (n=306)	97
4.35	Ujian ANOVA Kepuasan Guru Pelaksana Terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Tempoh Kumpulan Memegang Jawatan (n=306)	98
4.36	Ujian Berganda <i>Post Hoc Turkey</i> Bagi Kepuasan Guru Pelaksana Terhadap Prestasi Penyampaian Perkhidmatan Program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan Tempoh Kumpulan Memegang Jawatan (n=306)	99
4.37	Latar belakang responden	100
4.38	Rumusan dapatan Kajian melalui Ujian-t Tak Bersandar	114
4.39	Rumusan dapatan Kajian melalui Ujian ANOVA	115
4.40	Rumusan dapatan Kajian melalui Ujian ANOVA	116
4.41	Rumusan tema dapatan kajian kualitatif	116

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
2.1 Model perancangan reka bentuk perkhidmatan	17
2.2 Kerangka Teoritikal Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan.	32
4.1 Graf bagi <i>Normality Probability Plots</i> semua pemboleh ubah	63
4.2 Kod Pokok Analisis Temu Bual	101



SENARAI SINGKATAN

1M1S	1 Murid 1 Sukan
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
JPN	Jabatan Pelajaran Negeri
PPD	Pejabat Pelajaran Daerah
MSN	Majlis Sukan Negara
PPPM	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
PJK	Pendidikan Jasmani dan Kesihatan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dewasa ini, pelbagai transformasi dasar yang telah dilakukan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) terhadap sistem pendidikan di Malaysia. Begitu juga dalam bidang sukan yang semakin pesat berkembang sejajar dengan Falsafah Pendidikan Kebangsaan iaitu melahirkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani berdasarkan kepercayaan dan kepatuhan kepada Tuhan (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2001).

Kementerian Pendidikan Malaysia merupakan organisasi yang terlibat secara langsung dalam pembangunan modal insan supaya satu usaha yang berterusan bagi memupuk minat dan kecenderungan murid dalam bidang sukan. Justeru itu, pada Disember 2010, kementerian telah mengeluarkan surat pekeliling ikhtisas SPI Bil. 16/2010 berkaitan dengan pelaksanaan dasar satu murid satu sukan (1M1S) di peringkat sekolah rendah hingga ke sekolah menengah. Matlamat utama dasar ini dirangka adalah untuk membangunkan modal insan melalui penyertaan murid yang menyeluruh dalam kegiatan sukan sepanjang tahun serta memupuk budaya bersukan di kalangan murid sekolah agar dapat mengamalkan gaya hidup sihat, cergas dan berdaya saing. Bagi memenuhi aspirasi 1M1S, dasar ini mempunyai tujuh objektif seperti meningkatkan kecergasan jasmani, membentuk sahsiah, jati diri, disiplin dan nilai murni, memupuk perpaduan di antara kaum, membentuk budaya sukan dalam kalangan murid, memenuhi naluri semula jadi murid dalam aktiviti fizikal, memberi keseimbangan antara keperluan akademik dengan keperluan fizikal dan mewujudkan landasan ke arah kecemerlangan sukan (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2011). Program ini dapat mewujudkan budaya persaingan yang sihat di kalangan murid-murid sekali gus dapat mencungkil bakat-bakat sukan yang baru. Usaha sebegini memerlukan kerjasama padu dari semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam bidang pendidikan kerana melalui program Dasar 1 Murid 1 Sukan ini dapat membentuk satu persekitaran sosial yang kondusif untuk perkembangan murid-murid. Seiring dengan matlamat Dasar 1 Murid 1 Sukan, dasar ini merupakan satu inisiatif yang membolehkan murid mencapai, menggunakan dan menyebarkan kemahiran serta ilmu pengetahuan yang diperolehi mereka bagi kegunaan sepanjang hayat (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2011).

Asas kepada Dasar 1 Murid 1 Sukan adalah pelaksanaan mata pelajaran Pendidikan Jasmani dan Kesihatan (PJK) yang berkualiti di sekolah. Segala sumber mata pelajaran PJK hendaklah diguna pakai semasa pelaksanaan dasar ini. Aktiviti fizikal yang merangkumi intelektual, sosial, budaya dan emosi (Butcher & Wuest, 2009) merupakan proses pembelajaran murid terhadap mata pelajaran Pendidikan Jasmani. Objektif Pendidikan Jasmani memberi tumpuan dalam hasil pembelajaran murid melalui aspek psikomotor, kognitif dan afektif (Malathi, Rengasamy, & Aman, 2011).

Peruntukan masa bagi mata pelajaran Pendidikan Jasmani dan Pendidikan Kesihatan (PJPK) adalah sebanyak 64 jam setahun bagi sekolah menengah manakala 48 jam setahun bagi sekolah rendah. Bagi sekolah menengah, peruntukan masa bagi mata pelajaran PJPK adalah selama 2 jam seminggu manakala bagi sekolah rendah mata pelajaran PJ dijalankan selama 30 minit bagi satu sesi pengajaran dan pembelajaran dan dilaksanakan berselang hari dalam seminggu. Seiring dengan kajian lepas, Penyelidik telah mencadangkan agar murid-murid melakukan aktiviti fizikal yang berbentuk sederhana atau kuat sekurang-kurangnya lima hari dalam seminggu selama 30 hingga 60 minit (Nader, Bradley, Houts, McRitchie, & O'Brien, 2008)

Sasaran penglibatan murid dalam pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan ini diwajibkan kepada murid Tahun 4 hingga Tahun 6 di sekolah Rendah dan Tingkatan Peralihan, Tingkatan 1 hingga Tingkatan 6 di Sekolah Menengah. Manakala murid prasekolah hingga Tahun 3 (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2011) digalakkan untuk menyertai program ini berdasarkan kemampuan pelaksanaan di sekolah masing-masing. Kenyataan sasaran pelaksanaan dasar ini adalah signifikan kerana penurunan ketara aktiviti fizikal bermula di peringkat kanak-kanak dan remaja dalam lingkungan 9 hingga 15 tahun (Melekoglu, 2015). Dalam penyelidikan tersebut melaporkan bahawa pada usia 9 tahun, kanak-kanak yang terlibat dalam aktiviti fizikal lebih kurang 3 jam pada setiap hari dan pada hujung minggu. Manakala pada usia 15 tahun, remaja hanya melakukan aktiviti fizikal selama 49 minit pada setiap hari dan 35 minit pada hujung minggu. Penyelidik turut mencadangkan selepas usia 15 tahun, aktiviti fizikal yang disyorkan adalah selama 60 minit setiap hari untuk mengelakkan masalah kesihatan. Menurut statistik terkini daripada kajian Morbiditi dan Kesihatan Kebangsaan (NHSM, 2015) melaporkan lebih tujuh peratus kanak-kanak bawah umur lima tahun dikenali pasti mengalami masalah berat badan yang berlebihan. Kesan dari penurunan penglibatan murid dalam aktiviti sukan ini, pihak kementerian telah mengambil langkah-langkah yang sewajarnya dengan melaksanakan Dasar 1 Murid 1 Sukan.

Dalam usaha pembangunan modal insan ini, guru-guru merupakan tulang belakang dalam menjayakan pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan. Semua guru tidak terkecuali dalam menjalankan tugas sebagai guru 1 Murid 1 sukan. Hal ini kerana sekolah merupakan tempat kanak-kanak dan remaja menghabiskan sebahagian besar masa mereka. Melalui intervensi berasaskan sekolah, aktiviti fizikal dan kecergasan di kalangan murid-murid dapat ditingkatkan (Kriemler & Meyer, 2011). Untuk mencapai matlamat program tersebut, guru pelaksana merupakan satu agen penyampaian perkhidmatan yang sangat penting. Menurut Laleye (2015) penyampaian perkhidmatan yang berkesan dalam pendidikan bergantung kepada teknik atau kaedah yang digunakan oleh guru dalam pengajaran dan pembelajaran konsep, makna komunikasi dan laras bahasa, bahan atau media yang digunakan semasa proses pengajaran dan suasana persekitaran pembelajaran. Melalui bidang Pendidikan Jasmani ini, aktiviti 1 Murid 1 Sukan merupakan satu platform kepada guru sebagai pegawai pelaksana kerana daya tahan dan komitmen guru yang positif mempengaruhi hasil pembelajaran murid. Aktiviti 1 Murid 1 Sukan ini merupakan masa tambahan kepada murid untuk melakukan aktiviti bersukan selain daripada kelas Pendidikan Jasmani. Dalam laporan kajian Day dan Gu (2009) menyatakan bahawa didikan dan tunjuk ajar guru yang komited dengan tugas dan tanggungjawab akan menunjukkan hasil murid yang lebih cenderung ke arah positif berbanding murid yang kurang

bimbingan daripada guru yang kurang komited. Hal ini menunjukkan penyampaian perkhidmatan yang berkesan daripada guru pelaksana memainkan peranan penting kepada Dasar 1 Murid 1 Sukan supaya matlamat yang diinginkan tercapai.

Terdapat beberapa pemegang taruh yang terlibat dalam pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan ini. Antaranya murid-murid, guru pelaksana, ibu bapa, komuniti, jabatan pelajaran dan kementerian. Namun demikian, murid-murid dan guru pelaksana merupakan pemegang taruh yang terkesan dan memberi kesan yang utama kepada pencapaian objektif dalam organisasi (Freeman, 1984) terhadap pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan. Teori pemegang taruh ini mempunyai kekuatan dan kelemahannya yang tersendiri. Kekuatan teori ini terletak kepada sifat semula jadi untuk melengkapkan teori dalam organisasi dan firma bagi menjelaskan dan meramal fungsi organisasi dengan memandang berat tentang pengaruh pemegang taruh (Lau, 2014). Pengurusan pemegang taruh ini adalah bertujuan untuk mewujudkan kaedah dalam menguruskan pelbagai kumpulan yang berbeza serta hubungan yang strategik. Menurut Freeman (1984) idea, pengurusan, dan pendekatan pemegang taruh ke arah pengurusan strategik menunjukkan bahawa pengurus atau pelaksana perlu melaksanakan proses yang strategik dan berkesan dalam menjayakan sesebuah program bagi memenuhi kepuasan semua pihak pemegang taruh. Aplikasi teori pemegang taruh dalam bidang sukan merupakan satu fenomena yang baru, namun demikian pada asasnya pendekatan ini telah digunakan dalam konteks acara sukan (Manuel, Lam, Maaten & Klein-Geltink, 2011). Teori pemegang taruh ini digunakan kerana menurut Freeman (1984) pencapaian objektif sesebuah organisasi terkesan atau memberi kesan terhadap sesebuah kumpulan atau individu. Oleh itu, pihak yang terlibat haruslah menentukan strategi yang membolehkan penglibatan pemegang taruh ke arah mencapai tahap yang telah di matlamatkan dengan memastikan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan program sukan (Nagel & Cilliers, 2007) serta mencapai kepuasan (Ambrož & Praprotnik, 2008) murid.

Pendekatan *multiple constituency* turut diaplikasikan dalam kajian ini kerana menurut Connolly et al. (1980) pendekatan tersebut merupakan satu usaha penilaian untuk mengenal pasti keberkesanan dalam sesebuah organisasi. Namun demikian, menurut Maynard (1997) pendekatan *multiple constituency* merupakan individu atau kumpulan yang berpengaruh terhadap aktiviti dan keputusan dalam sesebuah organisasi.

Dasar 1 Murid 1 Sukan mewajibkan setiap murid menyertai sekurang-kurangnya satu aktiviti sukan di sekolah. Dasar ini menyokong pelaksanaan Falsafah Pendidikan Kebangsaan (FPK) yang berhasrat untuk melahirkan insan yang seimbang dari segi Jasmani, Emosi, Rohani dan Intelekt (JERI). Justeru itu, setiap murid melibatkan diri secara aktif dengan menyertai aktiviti sukan sekolah sepanjang tahun. Tambahan itu, pengukuhan dan penyuburan Dasar Sukan Negara yang menekankan program sukan untuk semua dan sukan untuk kecemerlangan dapat diterapkan melalui pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan ini. Oleh yang demikian, keutamaan penyertaan murid dalam kegiatan sukan dapat dikenal pasti dan digilap untuk dimajukan melalui program Sukan Prestasi Tinggi Sekolah. Hasil dapatan kajian Papadimitriou & Taylor (2000) menunjukkan bahawa pendekatan *multiple constituency* ini berkesan terhadap beberapa ciri dalam organisasi iaitu dari segi kepuasan pelanggan dengan kecekapan

dalam organisasi serta kepantasan tindak balas pelaksanaan dengan kerjasama dalam persekitaran organisasi. Melalui pendekatan ini, penyelidik dapat mengenal pasti individu atau kumpulan yang memberi pengaruh terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan.

Oleh itu, pengenalan Dasar 1 Murid 1 Sukan sebagai dasar baharu yang diperkenalkan dalam sistem Pendidikan Malaysia memberi kesan kepada golongan pelaksana terutamanya guru-guru. Guru-guru perlu untuk memahami dan mendalami tujuan dan matlamat dasar itu sebelum menjalankan tanggungjawab mereka untuk mendidik dan mengajar murid-murid mengikut garis panduan yang telah ditetapkan. Sikap dan kefahaman guru terhadap sesuatu perubahan dasar adalah faktor penting dalam menentukan kejayaan pelaksanaannya. Perubahan dasar pendidikan itu tidak akan tercapai matlamatnya jika tiada perubahan nilai dan kepercayaan di kalangan pelaksana dalam melaksanakan perubahan tersebut. Pendapat ini selari dengan teori model yang diperkenalkan oleh (Clark & Peterson, 1986) bahawa kefahaman guru ini akan mempengaruhi tindakan dan komitmen mereka dalam melaksanakan tanggungjawab.

1.2 Pernyataan Masalah

Walaupun Dasar 1 Murid 1 Sukan telah dilaksanakan sejak tahun 2011 namun masih terdapat kekurangan dari segi penyampaian program yang menyebabkan salah satu objektif dasar dalam memberikan keseimbangan antara keperluan akademik dengan keperluan fizikal tidak tercapai sepenuhnya. Terdapat murid-murid yang hanya menandatangani buku kehadiran sesi latihan rumah sukan tetapi tidak menyertai latihan dan aktiviti sukan (Bahari, 2008). Selain itu terdapat juga kes di mana sekolah melarang murid-murid yang mengambil peperiksaan awam untuk menyertai aktiviti sukan (Mairaj, 2013). Malahan ibu bapa juga turut tidak memberikan kebenaran untuk murid-murid menghadiri dan menyertai aktiviti sukan. Laporan (PPPM., 2015) juga menyatakan hanya 64.3% penglibatan ibu bapa dan komuniti semasa hari sukan. Jumlah kehadiran dan sokongan ibu bapa serta komuniti ini masih di peringkat sederhana.

Kekangan daripada masalah ini berkait rapat dengan penyampaian perkhidmatan program Dasar 1 Murid 1 Sukan yang kurang berkesan di sekolah. Peranan guru pelaksana sebagai ejen penyampai perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan merupakan faktor yang menyumbang ke arah keberkesanan program dalam organisasi sekolah. Aspek kemahiran, komitmen, kefahaman dan kemudahan guru pelaksana (Ahmad, et al., 2016) perlu diambil kira sebagai faktor yang menyumbang ke arah keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan.

Isu penyampaian perkhidmatan program Dasar 1 Murid 1 Sukan amat penting untuk dikaji bagi memastikan matlamat dasar yang inginkan setiap murid menyertai sekurang-kurangnya satu aktiviti sukan di sekolah tercapai (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2011). Apabila terdapat kelemahan dari segi penyampaian program maka

pemegang taruh seperti ibu bapa dan murid kurang memberikan sokongan kepada aktiviti Dasar 1 Murid 1 Sukan. Ini akan menyebabkan pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan gagal mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Kelemahan dari segi penyampaian program mungkin juga disebabkan oleh guru pelaksana sebagai pemegang taruh gagal menjalankan tanggungjawab yang diberikan akibat dari kurang kefahaman pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan dan kurang kemahiran untuk mengendalikan aktiviti yang diberikan.

Keberkesanan penyampaian perkhidmatan program Dasar 1 Murid 1 Sukan banyak bergantung kepada pencapaian matlamat yang telah ditentukan oleh bahagian sukan KPM dan memenuhi kepuasan pelbagai pemegang taruh seperti pegawai sukan, guru pelaksana, ibu bapa dan murid ke atas aktiviti yang telah dijalankan. Pendekatan *multiple constituency* (Jun & Shiau, 2012) perlu digunakan untuk menentukan keberkesanan penyampaian perkhidmatan sesuatu program. Pendekatan *multiple constituency* menganggap sesuatu program itu berjaya dilaksanakan apabila program tersebut telah dapat memenuhi kepentingan pemegang taruh dan mencapai matlamat (Scheid & Greenley, 1997).

Mengikut teori pemegang taruh (Freeman, 1984) terdapat pelbagai pemegang taruh dalam pelaksanaan sesuatu program. Antara pemegang taruh program Dasar 1 Murid 1 Sukan adalah kumpulan pengurusan bahagian sukan, pegawai sukan jabatan pelajaran, pihak pentadbir dan guru pelaksana dari pelbagai sekolah. Mereka ini adalah anggota organisasi yang menyampaikan perkhidmatan program 1 murid 1 sukan kepada murid di sekolah. Persepsi pemegang taruh terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan program perlu dikaji bagi mendapatkan maklum balas tentang keupayaan organisasi dalam penyampaian perkhidmatan program tersebut supaya segala punca dan kelemahan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan dapat dikenal pasti. Gabungan temu bual dan soal selidik (Clark & Clark, 2007) perlu digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang luas daripada pemegang taruh tentang faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan dan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program. Melalui maklum balas tersebut strategi pengurusan dapat mengambil langkah-langkah yang sewajarnya agar segala kelemahan program dapat diperbaiki selari dengan matlamat Dasar 1 Murid 1 Sukan.

Dengan menggunakan pendekatan *multiple constituency* dan teori pemegang taruh sebagai kerangka teoretikal, tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut perspektif pelbagai pemegang taruh di samping melihat perbezaan persepsi keberkesanan penyampaian perkhidmatan, keupayaan organisasi dan kepuasan guru pelaksana dari segi jantina dan jawatan dalam kokurikulum. Berdasarkan kajian lampau Horner (1972), perbezaan jantina antara kaum lelaki dan perempuan memberikan respon yang berbeza berdasarkan bentuk kompetitif. Laporan menyatakan perempuan kurang yakin jika melakukan kemahiran motor yang dianggap tidak sesuai dengan sifat kewanitaannya. Jurang kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor untuk meningkatkan keupayaan organisasi sukan pendidikan dalam penyampaian program bagi memenuhi misi dan matlamat dasar yang ditentukan.

1.3 Objektif

Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Menenal pasti faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pemegang taruh.
2. Menenal pasti keupayaan organisasi dalam penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pemegang taruh.
3. Menentukan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan.
4. Menenal pasti perbezaan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, keupayaan organisasi dan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan antara jantina dan jawatan dalam kokurikulum.
5. Menenal pasti perbezaan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan tempoh kumpulan perkhidmatan dalam organisasi dan tempoh kumpulan pengalaman memegang jawatan.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian adalah seperti berikut:

Objektif 1:

Menal pasti faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pemegang taruh.

Persoalan Kajian:

1. Apakah persepsi guru pelaksana di sekolah tentang misi organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?

2. Apakah persepsi guru pelaksana di sekolah tentang aktiviti organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
3. Apakah persepsi guru pelaksana di sekolah tentang tugas utama yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
4. Apakah persepsi guru pelaksana di sekolah tentang faktor kejayaan program yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
5. Apakah persepsi pengetua di sekolah tentang faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
6. Apakah persepsi pegawai sukan di jabatan pelajaran tentang faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
7. Apakah persepsi pengurusan atasan bahagian sukan Kementerian Pendidikan Malaysia tentang faktor yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?

Objektif 2:

Mengenal pasti keupayaan organisasi dalam penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pemegang taruh.

Persoalan Kajian:

8. Apakah keupayaan sekolah dalam penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi guru pelaksana?
9. Apakah keupayaan sekolah dalam penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pengetua?
10. Apakah keupayaan organisasi dalam penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pegawai sukan?

11. Apakah keupayaan organisasi dalam penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan mengikut persepsi pengurusan atasan?

Objektif 3:

Menentukan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan.

Persoalan Kajian:

12. Apakah kepuasan guru pelaksana terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
13. Apakah kepuasan pengetua terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
14. Apakah kepuasan pegawai sukan terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?
15. Apakah kepuasan pengurusan atasan terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan?

Objektif 4:

Mengenal pasti perbezaan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, keupayaan organisasi dan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan antara jantina dan jawatan dalam kokurikulum.

Persoalan Kajian:

16. Adakah terdapat perbezaan misi organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jantina?
17. Adakah terdapat perbezaan aktiviti organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jantina?

18. Adakah terdapat perbezaan tugas utama yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jantina?
19. Adakah terdapat perbezaan faktor kejayaan program yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jantina?
20. Adakah terdapat perbezaan keupayaan sekolah terhadap penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jantina?
21. Adakah terdapat perbezaan kepuasan guru pelaksana terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jantina?
22. Adakah terdapat perbezaan misi organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jawatan dalam kokurikulum?
23. Adakah terdapat perbezaan aktiviti organisasi yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jawatan dalam kokurikulum?
24. Adakah terdapat perbezaan tugas utama yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jawatan dalam kokurikulum?
25. Adakah terdapat perbezaan faktor kejayaan program yang menyumbang kepada keberkesanan penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jawatan dalam kokurikulum?
26. Adakah terdapat perbezaan keupayaan sekolah terhadap penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jawatan dalam kokurikulum?
27. Adakah terdapat perbezaan kepuasan guru pelaksana terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan berdasarkan jawatan dalam kokurikulum?

Objektif 5:

Mengenal pasti perbezaan kepuasan pemegang taruh terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan program 1 Murid 1 Sukan antara tempoh kumpulan perkhidmatan dalam organisasi dan tempoh kumpulan pengalaman memegang jawatan.

Persoalan Kajian

28. Adakah terdapat perbezaan kepuasan guru pelaksana terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan 1 Murid 1 Sukan berdasarkan tempoh kumpulan perkhidmatan dalam organisasi?
29. Adakah terdapat perbezaan kepuasan guru pelaksana terhadap prestasi penyampaian perkhidmatan 1 Murid 1 Sukan berdasarkan tempoh kumpulan pengalaman memegang jawatan?

1.5 Kesignifikan Kajian

Hasil kajian yang dijalankan ini diharap dapat membantu dalam memberikan penjelasan lebih terperinci berkenaan tentang keupayaan organisasi dalam penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan dari aspek perancangan program, penjadualan program, kemahiran kepimpinan dan pengurusan kewangan. Lokasi Putrajaya dipilih untuk menjalankan kajian kerana walaupun terdapat pelbagai kemudahan dan kelengkapan alatan sukan, namun masih timbul beberapa isu dalam pelaksanaan Dasar 1 Murid 1 Sukan sama seperti negeri-negeri lain yang kekurangan kelengkapan kemudahan prasarana dalam sukan.

Selain itu, dalam kajian ini penyelidik menggunakan teori bagi mendapatkan hasil yang komprehensif. Dalam bidang penyelidikan sukan di peringkat sekolah, kajian ini merupakan kajian yang pertama yang menggabungkan antara teori pemegang taruh dengan pendekatan *multiple constituency* dalam sesebuah kajian. Teori pemegang taruh (Freeman, 1984) diaplikasikan dalam bidang sukan untuk mengenal pasti persepsi pemegang taruh terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan. Berdasarkan maklum balas pemegang taruh, penyelidik dapat mengenal pasti kekurangan semasa proses penyampaian perkhidmatan aktiviti 1 Murid 1 Sukan. Pemegang taruh yang terlibat dalam kajian ini adalah berfokus kepada pemegang taruh di peringkat pelaksana program 1 Murid 1 Sukan iaitu guru pelaksana, pengetua, pegawai sukan JPWPP dan pegawai sukan KPM. Tambahan itu, pendekatan *multiple constituency* (Jun & Shiau, 2012) sesuai untuk digunakan dalam kajian ini kerana pendekatan tersebut dapat memberi gambaran yang menyeluruh tentang keberkesanan organisasi. Pendekatan ini membolehkan pemegang taruh memahami dengan sistematik cara untuk menilai organisasi dari sudut pandangan masing-masing. Gabungan dua teori ini terhadap ilmu sedia ada berkait rapat dalam mengenal pasti keberkesanan penyampaian perkhidmatan kerana tiada lagi kajian yang

menggabungkan dua teori di peringkat sekolah dalam bidang sukan. Ini menunjukkan pemilihan teori oleh penyelidik dapat diaplikasikan dalam bidang sukan dalam menentukan keberkesanan penyampaian perkhidmatan program Dasar 1 Murid 1 Sukan di Putrajaya berdasarkan persepsi pemegang taruh.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan ke atas beberapa pemegang taruh dalaman iaitu guru pelaksana, pentadbir sekolah, pegawai sukan negeri dan pihak pengurusan sukan KPM yang terlibat dalam program 1 Murid 1 Sukan. Pemilihan skop kajian ini hanya berfokus kepada pegawai pelaksana secara langsung dalam penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan. Wilayah Persekutuan Putrajaya dipilih untuk menjalankan kajian ini kerana semua info dan maklumat berkenaan dengan program 1 Murid 1 Sukan diterima secara langsung melalui pihak kementerian dan pejabat pelajaran negeri. Oleh itu, ia dapat membantu penyelidik untuk mendapatkan maklum balas tentang program 1 Murid 1 Sukan. Selain itu, penyelidik memilih sekolah menengah di Putrajaya kerana fasiliti dan kemudahan sukan yang terdapat di sekolah Putrajaya adalah berbeza berbanding dengan negeri-negeri lain. Keistimewaan kemudahan sukan di sekolah Putrajaya dapat mempengaruhi penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan.

1.7 Limitasi Kajian

Terdapat beberapa limitasi dalam kajian ini. Antaranya ialah kesahan tentang instrumen yang di alih bahasa oleh penyelidik. Mungkin berlaku kesilapan semasa proses peralihan bahasa yang menyebabkan maksud dan fahaman berlainan dengan instrumen sebenar.

Penyelidik telah membuat proses penterjemahan bahasa dengan menggunakan kaedah *back to back translation* yang menggunakan tiga orang pakar bagi mengelakkan berlakunya salah fahaman tentang soalan instrumen. Proses ini adalah sangat penting untuk menentukan kesahan instrumen dalam kajian. Selain itu, kemungkinan semasa melakukan kutipan data keadaan kelas dan persekitaran yang tidak selesa boleh mengganggu prosedur ujian. Oleh yang demikian, penyelidik telah menyediakan memo kepada responden agar sesi soal selidik dijalankan di dalam bilik mesyuarat dan ditadbir oleh pihak pentadbir sekolah. Limitasi terakhir dalam kajian ini adalah pemilihan responden. Pemilihan responden ini telah dilakukan oleh pihak pentadbir sekolah mengikut kaedah pensampelan rawak berstrata mengikut kadar (*proportionate stratified sampling*). Kemungkinan semasa pemilihan responden yang dibuat oleh pentadbir sekolah akan berlaku bias terhadap sampel kajian.

1.8 Delimitasi

Kajian ini hanya melibatkan sekolah menengah di Putrajaya. Oleh itu, hasil kajian tidak boleh dijadikan sebagai satu hasil yang meliputi seluruh sekolah menengah. Kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada semua sekolah di Malaysia dan hanya terhad di Putrajaya sahaja.

1.9 Definisi Operasional

1.9.1 Keberkesanan Organisasi

Keberkesanan dalam organisasi adalah merujuk kepada kejayaan sesebuah organisasi menterjemahkan misi, visi, nilai dan strategi ke arah objektif prestasi (Niven, 2008) untuk menyelaraskan hala tuju organisasi ke arah kejayaan (Sawhill & Williamson, 2001). Dalam konteks kajian ini, misi organisasi dan misi Dasar 1 Murid 1 Sukan diselaraskan berdasarkan kajian lepas untuk menentukan hala tuju organisasi ke arah keberkesanan dan kejayaan pelaksanaan program 1 Murid 1 Sukan di Putrajaya.

1.9.2 Penyampaian Perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan

Penyampaian perkhidmatan merupakan satu proses perubahan sumber (tenaga kerja, kewangan, infrastruktur dan teknologi) kepada perkhidmatan (Edginton & Griffith, 1983). Terdapat dua jenis penyampaian perkhidmatan iaitu secara langsung dan tidak langsung. Penyampaian perkhidmatan secara langsung adalah melibatkan pegawai sukan dan jurulatih dalam merancang, menganjurkan, mempromosikan dan melaksanakan aktiviti. Manakala penyampaian perkhidmatan secara tidak langsung merupakan kerjasama antara badan profesional sukan dengan individu dari organisasi bukan sukan lain dalam menganjurkan aktiviti sukan. Sejajar dengan kajian ini, penyampaian perkhidmatan Dasar 1 Murid 1 Sukan ini merupakan aktiviti semua murid di seluruh sekolah Malaysia malahan bermanfaat kepada kumpulan sasaran dalam kajian ini (sekolah menengah Putrajaya). Semua pemegang taruh yang terlibat akan mendapat kepuasan daripada perkhidmatan tersebut.

1.9.3 Pemegang Taruh

Istilah pemegang taruh merujuk kepada individu yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam pelaksanaan program 1 Murid 1 Sukan. Terma ini juga merujuk kepada kepenggunaan teori pemegang taruh yang digunakan oleh penyelidik. Guru pelaksana, pentadbir sekolah (pengetua; guru besar), pegawai sukan di peringkat Jabatan Pelajaran Negeri, pegawai sukan di peringkat Kementerian Pendidikan Malaysia, murid dan ibu bapa merupakan pemegang taruh yang terlibat dalam program 1 Murid 1 Sukan.

1.9.4 Pendekatan Multiple Constituency

Pendekatan *multiple constituency* merupakan pendekatan yang dibina dalam bidang tingkah laku organisasi untuk menilai keberkesanan organisasi. Dalam pendekatan ini, *constituency* didefinisikan sebagai sub-unit organisasi iaitu individu atau kumpulan yang mempunyai kepentingan (pemegang taruh) dalam membuat keputusan atau tindakan dalam sesebuah organisasi (Connolly, Conlon & Deutsch, 1980). Tambahan pula, Connolly (1980) mencadangkan individu yang terlibat dalam organisasi untuk melakukan pelbagai tujuan yang berbeza, maka tujuan tersebut akan mencerminkan bagaimana individu tersebut dapat memperlihatkan keberkesanan organisasi mereka. Sejalan dengan kajian ini, penyelidik mendapati bahawa setiap pemegang taruh yang terlibat dalam program 1 Murid 1 Sukan ini berupaya memainkan peranan masing-masing seperti membuat perancangan, pengorganisasian, penilaian dan pengarah kerja supaya keberkesanan organisasi dalam melaksanakan program 1 Murid 1 Sukan berjaya di Putrajaya.

RUJUKAN

- Akeem, A., & Edwin, M. (2016). Vision and Mission in Organization: Myth or Heuristic Device? *The International Journal of Business and Management*, 4(3), 127–134.
- Alahmed, M. I., Yusof, A., Saidon, A., Borhannudin, A., & Prihadi, K. (2017). Moderation Role of Attitude on the Relationship between Participation in Competitive Sports and Academic Performance of Student-Athletes in Saudi Arabia. In *International Conference on Movement, Health and Exercise. MoHE 2016. IFMBE Proceedings* (Vol. 58, pp. 19–24).
- Allen, P., Bennett, K. & Heritage, B. (2014). *SPSS Statistics version 22: A practical guide* (3rd ed.). South Melbourne: Cengage Learning Australia.
- Ambrož, M., & Praprotnik, M. (2008). Organisational Effectiveness and Customer Satisfaction. *Organizacija*, 41(5), 161–173.
- Ary D, et al. (2010). *Introduction to Research in Education*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Badrinarayanan, V., Ramachandran, I., & Madhavaram, S. (2018). Resource Orchestration and Dynamic Managerial Capabilities: Focusing on Sales Managers as Effective Resource Orchestrators. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 39(1), 23–41.
- Bahari, M. J. (2008). Faktor-Faktor yang Menghalang Penglibatan Pelajar dalam Kegiatan Ko-Kurikulum Sukan di Kalangan Pelajar Sekolah Menengah Kebangsaan Daerah Seremban. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 38(2), 1–9.
- Baird, J. E., Zelin, R. C., & Marxen, D. E. (1998). Gender Differences in the Job Attitudes of Accountants. *American Journal of Business*, 13(2), 35–42.
- Bennett, H., and Durkin, M. (2000). The Effects of Organizational Change on Employee Psychological Attachment; An Exploratory Study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(2), 126–147.
- Billy Gumbang , Norazah Mohd Suki, N. M. S. (2010). Differences Between Job Satisfaction, Organisational Commitment and Gender. *Labuan E-Journal of Muamalat and Society*, 4(1), 1–13.
- Blem, N. (1995). *Service, Please, South Africa!* South Africa: Kenwyn: Juta & Co.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston, MA: Pearson Allyn & Bacon.
- Boon, B., Greatbanks, R., Munro, J., & Gaffney, M. (2017). Service Delivery Under Translation: Multi-Stakeholder Accountability in the Non-Profit Community Sector in New Zealand. *Health and Social Care in the Community*, 25(2), 402–413.

- Brooks, M. R., & Schellinck, T. (2013). Measuring Port Effectiveness in User Service Delivery: What Really Determines Users' Evaluations of Port Service Delivery? *Research in Transportation Business and Management*, 8, 87–96.
- Butcher, C. A., & Wuest, D. A. (2009). *Foundation of Physical Education and Sport (16th ed.)*. London, England: McGraw-Hill.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New York: Routledge.
- C., J. F. H. J. W., & Anderson, B. J. B. R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall.
- Cameron, K. (1980). Critical Questions in Assessing Organizational Effectiveness', *Organizational Dynamics*, *Autum*, 66–80.
- Chen, M.-C., Hsu, C.-L., Chang, K.-C., & Chou, M.-C. (2015). Applying Kansei Engineering to Design Logistics Services – A Case of Home Delivery Service. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 48, 46–59.
- Chuan, C. C., Yusof, A., Soon, C. C., & Abdullah, M. C. (2014). Original Article Application of Theory of Planned Behavior to Predict Recreational Sports Activities Participation of Students in Malaysia. *Journal of Physical Education and Sport*, 14(2), 172–177.
- Cifre, E., Vera, M., Rodríguez-Sánchez, A. M., & Carmen Pastor, M. (2013). Job-Person Fit and Well-being from a Gender Perspective. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 29(3), 161–168.
- Cin, F. M., Karlıdağ-Dennis, E., & Temiz, Z. (2018). Capabilities-Based Gender Equality Analysis of Educational Policy-Making and Reform in Turkey. *Gender and Education*, 32(2), 1–18.
- Clark.C. dan Peterson, P. (1986). Teachers' Thought Processes In Wittrock, M.C. (ed.). In *Handbook of Research on Teaching 3rd edition*. New Yor: Macmillan Publishing Company.
- Clark, P., & Clark, P. (2007). Exploring the Natuew of Research Questions in Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(3), 207–211.
- Connelly, L. M. (2008). Pilot Studies. *Medsurg Nursing*, 17(6), 411–412.
- Connolly, T., Conlon, E. J., & Deutsch, S. J. (1980). Organizational Effectiveness: A Multiple-Constituency Approach. *The Academy of Management Review*, 5(2), 211–217.
- Costa, E., & Pesci, C. (2016). Social Impact Measurement: Why do Stakeholders Matter? *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 7(1), 99–124.

- Coye, R. W. (2004). Managing Customer Expectations in the Service Encounter. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 54–71.
- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Inc., California: Sage Publications,.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (4th ed.)*. Boston: Pearson.
- Darbi, W. P. K. (2012). Of Mission and Vision Statements and Their Potential Impact on Employee Behaviour and Attitudes: The Case of a Public but Profit-Oriented Tertiary Institution. *International Journal of Business and Social Science*, 3(14), 95–110.
- Day, C., & Gu, Q. (2009). Veteran Teachers : Commitment , Resilience and Quality Retention. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 15(4), 441–457.
- Dodd-McCue, D., & Wright, G. B. (1996). Men, Women, and Attitudinal Commitment: The Effects of Workplace Experiences and Socialization. *Human Relations*, 49(8), 1065–1091.
- Edginton, C. R. & Griffith, C. A. (1983). *The Recreation and Leisure Service Delivery System*. Philadelphia: Saunders College Publishing.
- Eley, D., Young, L., Hunter, K., Baker, P., Hunter, E., & Hannah, D. (2008). “Perception of Mental Health Service Delivery among Staff and Indigenous Consumers: It’s Still about Communication’. *Australasian Psychiatry*, 15(2), 130–134.
- Francoeur, C., Labelle, R., & Sinclair-Desgagné, B. (2008). Gender Diversity in Corporate Governance and Top Management. *Journal of Business Ethics*, 81(1), 83–95.
- Freeman, R. . (1984). “*Strategic Management: A Stakeholder Approach*.” Boston, MA: Pitman.
- Freeman, R. E., Wicks, A. C., & Parmar, B. (2004). Stakeholder Theory and “The Corporate Objective Revisited.” *Organization Science*, 15(3), 364–369.
- Girginov, V. (2010). Culture and the Study of Sport Management. *European Sport Management Quarterly*, 10(4), 397–417.
- Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy, J., & Rao, J. (2002). The Service Concept : The Missing Link in Service Design Research? *Journal of Operations Management*, 20(2), 121–134.
- Greenwood, P. M., Lambert, C., & Sunderland, T. (2005). Effects of Apolipoprotein E Genotype on Spatial Attention , Working Memory , and Their Interaction in Healthy , Middle-Aged Adults : Results From the National Institute of Mental Health ’ s BIOCARD Study. *Neuropsychology*, 19(2), 199–211.

- Hage, M., Leroy, P., & Petersen, A. C. (2010). Stakeholder Participation in Environmental Knowledge Production. *Futures*, 42(3), 254–264.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall.
- Hart, A. G., Anderson, C., & Ratnieks, F. L. W. (2002). Task Partitioning in Leafcutting Ants. *Acta Ethologica*, 5(1), 1–11.
- Hashim, A. (2016). Hubungan Amalan Pengurusan Sumber Manusia dan Komitmen Organisasi. In *Proceeding of the 2nd International Conference on Economics & Banking (2nd ICEB)* (pp. 262–273).
- Heching, A. R., & Squillante, M. S. (2014). Optimal Capacity Management and Planning in Services Delivery Centers. *Performance Evaluation*, 80, 63–81.
- Heckert, A., & Filliben, J. (2003). DATAPLOT Reference Manual (NIST Handbook 148). In *National Institute of Standards and Technology Handbook Series*.
- Hill, R. (1998). What Sample Size is “ Enough ” in Internet Survey Research? *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century*, 6(3), 1–10.
- Hoque, A. S. M. M., & Awang, Z. (2016). Exploratory Factor Analysis of Entrepreneurial Marketing: Scale Development and Validation in The SME Context of Bangladesh. In *Proceedings of the International Social Sciences and Tourism Research Conference* (pp. 22–38).
- Horner, M. . (1972). Toward an Understanding of Achivement-related Conflict in Women. *Journal of Social Issues*, 28(2), 157–175.
- Hosseini, E. ; Ramezani-neghad, R. ; Yosefi, B. ; Sajjadi, S. N. ; Malekakhlagh, E. (2011). Compressive Review of Organizational Effectiveness in Sport. *Sport Management International Journal*, 7(1), 5–21.
- Hwang, M. C. (2014). *The Effectiveness of Settlement Service-delivery System for Immigrant Wives ' Integration in South Korea* Min Chul Hwang University of York Social Policy and Social Work September , 2014. University of York Social Policy and Social Work.
- Ihrke, D. M., & Newson, R. J. (2005). Council Member Perceptions Regarding Representational and Service Delivery Effectiveness in Wisconsin. *The Social Science Journal*, 42(4), 609–619.
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation*. San Diego, CA: Educational and Industrial Testing Services.
- Jude, B. (2000). *The Psychology of Customer Service* (p. 139). South Africa: Zebra Press.

- Jun, K.-N., & Shiau, E. (2012). How Are We Doing? A Multiple Constituency Approach to Civic Association Effectiveness. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(4), 632–655.
- Kaldenberg, D. O., Becker, B. W., & Zvonkovic, A. (1995). Work and Commitment Among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists. *Human Relations*, 48(11), 1355–1377.
- Kamaladevi, B. (2010). Customer Experience Management in Retailing. *Journal of Business Intelligence*, 3(1), 37–54.
- Kementerian Pelajaran Malaysia. (2001). *Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Matlamat dan Misi*. Kuala Lumpur: Pusat Perkembangan Kurikulum.
- Kementerian Pelajaran Malaysia. (2011). *Buku Panduan Dasar 1 Murid 1 Sukan*. Putrajaya: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2015). *Ringkasan Eksekutif Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi)*. Putrajaya: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Kettner, L. L. M. and P. M. (2010). *Designing and Managing Programs: An Effectiveness-Based Approach*. Sage Publications.
- Khoshlahn, M., & Ardabili, F. S. (2016). The Role of Organizational Agility and Transformational Leadership in Service Recovery Prediction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230(1), 142–149.
- Klakegg, O. J., & Haavaldsen, T. (2011). Governance of Major Public Investment Projects: in Pursuit of Relevance and Sustainability. *International Journal of Managing Projects in Business*, 4(1), 157–167.
- Kleijnen, J., Dolmans, D., Willems, J., & Van Hout, H. (2014). Effective Quality Management Requires a Systematic Approach and a Flexible Organisational Culture: A Qualitative Study among Academic Staff. *Quality in Higher Education*, 20(1), 103–126.
- Krejcie, R. V, & Morgan, D. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
- Kriemler S, Meyer U, M. E. (2011). Effect of School-based Interventions on Physical Activity and Fitness in Children and Adolescents: A Review of Reviews and Systematic Update. *British Journal of Sports Medicine*, 45(11), 923–930.
- Laleye, A. M. (2015). Educational Technology for Effective Service Delivery in Educational Training and Research in Nigeria. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176, 398–404.
- Lau, J. W. C. (2014). Enriching Stakeholder Theory: Student Identity of Higher Education. *American Journal of Industrial and Business Management*, 4(12), 762–766.

- Lee, G., & Teo, A. (2005). Organizational Restructuring: Impact on Trust and Work Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Management*, 22(1), 23–39.
- Liu, X., & Zheng, L. (2014). Cross-Departmental Collaboration in One-stop Service Center for Smart Governance in China: Factors, Strategies and Effectiveness. *Government Information Quarterly*, 35(4), 1–7.
- Ljubojević, G., & Ljubojevic, C. (2011). Improving the Stakeholder Satisfaction by Corporate Governance Quality. *Škola Biznisa Br*, 1(1), 22–35.
- Louis Cohen, L. M., & Morrison, and K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). New york, Routledge.
- Luchins, A. S. (1948). Forming Impressions of Personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 43(3), 318–325.
- Mairaj, Z. (2013). *Amalan Prinsip dan Strategi Lautan Biru dalam Kepimpinan Guru Besar dan Pengurusan Kokurikulum Sekolah New Deal Daerah Muar*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Malathi, B., Rengasamy, S., & Aman, M. S. (2011). Effect of Teaching Games for Understanding Approach on Students' Cognitive Learning Outcome. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 5(5).
- Manuel, D. G., Lam, K., Maaten, S., & Klein-Geltink, J. (2011). Using Administrative Data to Measure the Extent to Which Practitioners Work Together: “interconnected” Care is Common in a Large Cohort of Family Physicians. *Open Medicine*, 5(4), 177–182.
- Maynard, S. B. (1997). *A Multiple-Constituency Approach for the Evaluation of Decision Support Systems*. Dept of Information Systems. Monash University.
- McDonald, I. (2005). Theorising Partnerships: Governance, Communicative Action and Sport Policy. *Journal of Social Policy*, 34(4), 579–600.
- Melekoglu, T. (2015). The Effects of Sports Participation in Strength Parameters in Primary School Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, 1013–1018.
- Meško, M., Videmšek, M., Karpljuk, D., Štok, Z. M., & Podbregar, I. (2010). Occupational Stress among Slovene Managers with Respect to their Participation in Recreational Sport Activities. *Slovenian Journal of Public Health*, 49(3), 117–123.
- Mihaiu, D., Opreana, A., & Cristescu, M. P. (2010). Efficiency, Effectiveness and Performance of the Public Sector. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 13(4), 132–147.
- Millar, P., & Doherty, A. (2016). Capacity Building in Nonprofit Sport Organizations: Development of a Process Model. *Sport Management Review*, 19(4), 365–377.

- Mnich, J., & Wisniewski, Z. (2019). Strategy and Structure in Public Organization (pp. 351–358). Springer, Cham.
- Mohamad Firdaus Ahmad, T. A. M. (2016). The Implementation of 1 student 1 Sport Policy among Secondary School Teachers in Kluang, Johor. *Jurnal Sains Sukan & Pendidikan Jasmani*, 5(2), 24–43.
- Mohamed, N. A. S. bin, & Baba, S. (2016). Model Pelaksanaan Pengurusan Kokurikulum di Sekolah Menengah Harian. *Educational Leader (Pemimpin Pendidikan)*, 4, 50–62.
- Motivation, R. B., Whitewater, S. I. N., & Activity, R. (1926). Relationship Between Motivation and Satisfaction in Whitewater Rafting Activity. *Journal of Sport Science and Physical Education, Malaysia*, 5(2), 61–73.
- Nader, P. R., Bradley, R. H., Houts, R. M., McRitchie, S. L., & O'Brien, M. (2008). Moderate-to-Vigorous Physical Activity from Ages 9 to 15 Years. *Jama*, 300(3), 295–305.
- Nagel, P. J. A., & Cilliers, W. W. (2007). Customer Satisfaction: A Comprehensive Approach. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 20(6), 2–46.
- Neumann, J. (2014). *A framework for monitoring and evaluating critical success factor in strategic change programme implementation*. University of Northumbria Newcastle.
- Niven, P. R. (2008). *Balanced Scorecard: Step-by- Step for Government and Nonprofit Agencies*, 2nd. edn. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Papadimitriou, D. (2007). Conceptualizing Effectiveness in a Non-Profit Organizational Environment. *International Journal of Public Sector Management*, 20(7), 571–586.
- Papadimitriou, D., & Taylor, P. (2000). Organisational Effectiveness of Hellenic National Sports Organisations: A Multiple Constituency Approach. *Sport Management Review*, 3(1), 23–46.
- Parasuraman, A. (1995). *Measuring and monitoring service quality*. In: Glynn, W.J., Barnes, J.G. (Eds.), *Understanding Services Management*. Wiley: Chichester.
- Parhizgari, A. M. & Ronald Gilbert, G. (2004). Measures of Organizational Effectiveness: Private and Public Sector Performance. *Omega*, 32(3), 221–229.
- Pitchay Muthu Chelliah, P., Thurasamy, R., Alzahrani, A. I., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2016). E-Government Service Delivery by a Local Government Agency: The case of E-Licensing. *Telematics and Informatics*, 33(4), 925–935.

- Polit, D. F., Beck, C. T., & Hungler, B. P. (2001). *Essentials of nursing research : methods, appraisal, and utilization*. Philadelphia: Lippincott.
- Productivity Commission. (2013). On Efficiency and Effectiveness: Some Definitions (pp. 1–14). Melbourne VIC: Media and Publications.
- Safiek, M. (2009). Relevancy and Measurement of Religiosity in Consumer Behavior Research. *International Business Research*, 2(3), 75–84.
- Salem Khalifa, A. (2012). Mission, Purpose, and Ambition: Redefining the Mission Statement. *Journal of Strategy and Management*, 5(3), 236–251.
- Salkind, N. J. (2012). *Exploring Research. 8th Edition*. Pearson Publications, Inc.
- Sasser, W.E., Olsen, P., Wyckoff, D. . (1978). *Designing the service firm organization. In: Management of Service Operations*. Allyn & Bacon, Boston, MA.
- Sawhill, J. C. & Williamson, D. (2001). Mission Impossible? Measuring Success in Nonprofit Organizations. *Nonprofit Management and Leadership*, 11(3), 371–386.
- Scheid, T. L., & Greenley, J. R. (1997). Evaluations of Organizational Effectiveness in Mental Health Programs. *Journal of Health and Social Behavior*, 38(4), 403–426.
- Senne, J., & Angeles, L. (2016). Examination of Gender Equity and Female Participation in Sport. *Sport Jurnal*, 21(2), 1–12.
- Shariff, Z. (2012). *Successful service delivery of mass sport program in Malaysia*. Victoria University Melbourne, Australia.
- Suh, J. C., & Youjae, Y. (2006). When Brand Attitudes Affect the Customer Satisfaction-loyalty Relation: The Moderating Role of Product Involvement. *Journal of Consumer Psychology*, 16(2), 145–155.
- Tariq, S. (2010). Using Mixed Methods in Health Research. *JRSM Short Reports*, 4(6), 1–8.
- Teague, R. C., Gittelman, S. S., & Park, O. (1994). *A Review of the Literature on Part-Task and Whole-Task Training and Context Dependency*. U.S. Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- Tilt, C. A. (2006). Linking Environmental Activity and Environmental Disclosure in an Organisational Change Framework. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 2(1), 4–24.
- Tobergte, D. R., & Curtis, S. (2013). Social Research Methods. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Usop, A. M., Kaditong, M. L., Amir, D., & Usop, S. O. (2013). The Significant Relationship Between Work Performance and Job Satisfaction in Philippines. *International Journal of Human Resource Management and Research*, 3(2), 2249–6874.
- Van Der Merwe, J., Van Graan, J., & Ukpere, W. I. (2019). Effective Service Delivery: A Leadership Challenge For Policing. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing*, 4(14), 627–634.
- Verburg, R. M., Nienaber, A.-M., Searle, R. H., Weibel, A., Den Hartog, D. N., & Rupp, D. E. (2018). The Role of Organizational Control Systems in Employees' Organizational Trust and Performance Outcomes. *Group & Organization Management*, 43(2), 179–206.
- Yang, H., Guo, X., & Wu, T. (2015). Exploring the Influence of the Online Physician Service Delivery Process on Patient Satisfaction. *Decision Support Systems*, 78(2015), 113–121.
- Yee, R. W. Y., Lee, P. K. C., Yeung, A. C. L., & Cheng, T. C. E. (2013). The Relationships among Leadership, Goal orientation, and Service Quality in High-contact Service Industries: An Empirical Study. *International Journal of Production Economics*, 141(2), 452–464.
- Yoshida M. & James, J. D. (2010). Customer Satisfaction with Game and Service Experiences: Antecedents and Consequences. *Journal of Sport Management*, 24(3), 338–361.
- Zairi, M. & Jarrar, Y. F. (2001). Measuring Organizational Effectiveness in the NHS: Management Style and Structure Best Practices. *Total Quality Management*, 12(7–8), 882–889.
- Zammuto, R. F. (1982). Organizational Decline and Management Education. *Journal of Management Education*, 7(3), 5–12.
- Zeithaml, V., Berry, L.L., Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Service*, 21(1), 1–12.
- Zulkifli, A. (2012). *Strategi Pengajaran Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani yang Berkesan*. Universiti Malaya, Kuala Lumpur.