

**KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN MAKLUMAT:KAJIAN KES  
SISTEM E-SINAR DI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU**

**MULYA ARFAN**

**MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**DISEMBER 2012**

**KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN MAKLUMAT:KAJIAN KES  
SISTEM E-SINAR DI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU**

**OLEH:**

**MULYA ARFAN**

**Kajian kes ini diserahkan kepada**

**Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia**

**Sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan**

**Ijazah Master of Science (Management)**

## **KEBENARAN MERUJUK KAJIAN KES**

Kajian kes ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sarjana Sain Pengurusan, Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan universiti ini mempamerkannya sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kajian kes ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia kajian kes atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kajian kes ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kajian kes ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
Kedah Darul Aman**

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, saya bersyukur yang tidak terhingga ke hadirat Allah S.W.T yang senantiasa memberi rahmat, taufik dan hidayahnya kepada saya dalam menyelesaikan kajian ini.

Setinggi-tingginya penghargaan dan terimakasih kepada penyelia saya, **Assoc. Prof. Saari bin Ahmad**, yang telah memberikan segala panduan, tajuk ajar, nasihat dan bimbingan yang diberikan di sepanjang tempoh kajian ini dijalankan sehingga kajian ini disiapkan.

Kepada emak saya **Pn. Artikah bt. Halimah** dan Ayah saya En. **Suhaimi bin Abdullah** terimakasih kerana tidak putus-putus mendoakan saya hingga saya dapat mencapai ke tahap ini.

Akhirnya, setulus ingatan dan penghargaan kepada rakan-rakan sejawat yang senantiasa sedia menghulurkan bantuan dan memberi semangat serta kerjasama kepada saya dalam menyiapkan kajian ini.

**MULYA ARFAN**

**2012**

## **ABSTRAK**

Kajian mengenai keberkesanan sistem teknologi maklumat: kajian kes sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu, serta seramai 17 orang responden yang masing-masing terdiri daripada Kakitangan dan Penghulu Mukim di Pejabat Daerah Kubang Pasu yang telah dijadikan sebagai objek pada kajian ini. Objektif kajian ialah untuk memahami penggunaan e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu dan untuk menyelidiki keberkesanan penggunaan e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu. Kajian telah dilakukan dengan menggunakan kaedah soal selidik serta dapatan kajian mengenai penggunaan sistem e-Sinar secara 100% dan sistem ini amat berkesan untuk merekod data masyarakat miskin di Pejabat Daerah Kubang Pasu.

## SENARAI KANDUNGAN

<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
<b>PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK</b>	
KEBENARAN MERUJUK KAJIAN KES .....	i
PENGHARGAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
SENARAI KANDUNGAN .....	iv
SENARAI JADUAL .....	vii
SENARAI RAJAH .....	ix
SENARAI SINGKATAN .....	x
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Pernyataan Masalah .....	4
1.3. Kepentingan Kajian .....	4
1.4. Objektif Kajian .....	4
<b>BAB 2. LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	
2.1. Sejarah Organisasi .....	5
2.2. Struktur Organisasi .....	7
2.3. Latar Belakang Jabatan Daerah Kubang Pasu .....	8
2.3.1. Visi dan Misi Pejabat Daerah Kubang Pasu .....	8
2.3.2. Objektif Pejabat Daerah Kubang Pasu .....	9
2.3.3. Fungsi Pejabat Daerah Kubang Pasu .....	9
2.3.3.1. Unit Pentadbiran .....	9
2.3.3.2. Unit Pembangunan .....	9
2.3.3.3. Proses Kerja (Unit Pembangunan) .....	10

### **BAB 3. KAJIAN LITERATUR**

3.1. Teori Sistem Pengurusan Maklumat.....	12
3.1.1. Pengertian Maklumat .....	13
3.1.2. Jenis Sistem Pengurusan Maklumat.....	14
3.1.3. Pengurusan Maklumat.....	15
3.1.4. Kebaikan Sistem Pengurusan Maklumat .....	15
3.1.5. Kenapa Perlukan Sistem Pengurusan Maklumat .....	16
3.1.6. Teknologi Maklumat .....	18
3.2. Teori Keberkesanan .....	19
3.3. E-SINAR .....	22
3.4. Kerangka Kajian .....	26

### **BAB 4. KAEDAHKAJIAN**

4.1. Rekabentuk Kajian Kes .....	27
4.2. Skop Kajian .....	28
4.3. Sumber Primer .....	28
4.4. Sumber Sekunder .....	29
4.5. Persampelan.....	30
4.6. Profail Responden .....	31
4.7. Maklumat Demografik Responden .....	31
4.8. Instrumen Penyelidikan .....	31
4.9. Prosedur Pengumpulan Data .....	33
4.10. Analisis Data .....	33

### **BAB 5. DAPATAN KAJIAN**

5.1. Latar Belakang Maklumat Responden .....	34
5.2. Penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu .....	36
5.3. Keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu .....	40

**BAB 6. RUMUSAN DAN KESIMPULAN**

6.1. Rumusan ..... 47

6.2. Kesimpulan ..... 53

6.3. Cadangan ..... 54

**SENARAI RUJUKAN** ..... 56

**LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

Jadual 4.1 Instrumen Kajian .....	32
Jadual5.1Maklumat Demografik sampel .....	35
Jadual5.2 Menunjukkan bagaimana responden di dedahkan kepada sistem e-Sinar .....	36
Jadual5.3Kekerapan akses sistem e-Sinar.....	36
Jadual5.4Kekerapan responden melayari sistem e-Sinar dalam tempoh setahun yang lalu .....	37
Jadual 5.5Tujuan utama responden melayari sistem e-Sinar .....	38
Jadual 5.6 Penilaian mengenai keseluruhan sistem e-Sinar .....	38
Jadual 5.7 Lokasi responden untuk akses sistem e-Sinar.....	39
Jadual 5.8 Sistem Sokongan .....	40
Jadual 5.9 Latihan dan Perkhidmatan .....	41
Jadual 5.10 Sokongan Kakitangan .....	42
Jadual 5.11 Menaiktaraf dan Kemudahan .....	43

Jadual 5.12 Meningkatkan keberkesanan Pengguna.....	43
Jadual 5.13 Kekерapan dan kawalan .....	44
Jadual 5.14 Keselamatan dan keyakinan.....	45
Jadual 5.15 Tindakbalas sistem.....	45
Jadual 5.16 Desktop dan laporan .....	46

## SENARAI RAJAH

Rajah 1. Carta Organisasi Pejabat Daerah Kubang Pasu .....	7
Rajah 2. Aliran Proses Kerja.....	24
Rajah 3. Jenis Bantuan .....	25
Rajah 4. Mengumpul Dana .....	25
Rajah 5. Kerangka Kajian .....	27

## SENARAI SINGKATAN

1. KDNK = Keluaran Dalam Negeri Kasar
2. MKK = Majelis Ketua Kampung
3. UPEN = Unit Perancang Ekonomi Kedah
4. E-SINAR = Elektronik-Senarai Induk Nama Rakyat Miskin
5. PDKP = Pejabat Daerah Kubang Pasu
6. KIR = Ketua Isi Rumah
7. IT = Information Tecnology

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Hakikat pembangunan nasional adalah berhalatuju kepada pembangunan manusia sebaiknya dan masyarakat seluruhnya. Tetapi pada realitinya masih lagi ada permasalahan sosial berlaku dan belum dapat di hakis kan. Dalam tempoh Rancangan Malaysia Kesepuluh dalam hal perkembangan persekitaran digital global dijangka memberi kesan besar kepada usaha membangunkan Malaysia sebagai sebuah negara berasaskan pengetahuan yang berdaya saing (Sanusi, Bakar,& Bahar,2005).Memandangkan Sistem Pengurusan Maklumat serta Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) merupakan suatu penentu utama dalam proses pembangunan bagi meningkatkan ekonomi dalam rangkaian ini, usaha telah dipergiat untuk mengutamakan akses kepada perkhidmatan dan kemudahan sistem pengurusan Maklumat secara meluas serta menggalakkan penerimaan dan penggunaan Sistem ini yang lebih menyeluruh dalam semua aspek kehidupan seharian. Pelan ini akan menentukan arah pembangunan negeri Kedah Darul Aman dalam tempoh satu dekad akan datang,ianya menggabungkan strategi, program dan projek yang dirangka bagi mempercepatkan lagi pembangunan negeri Kedah Darul Aman.

Prestasi Keluaran Dalam Negeri Kasar (KDNK) per kapita negeri Kedah Darul Aman yang masih rendah daripada purata negara, memerlukan

pertumbuhan ekonomi negeri yang tinggi dan pesat bagi mengimbangi dengan tahap pembangunan ekonomi negeri-negeri maju yang lain. Untuk memastikan pencapaian matlamat yang disasarkan. Pertumbuhan KDNK negeri Kedah Darul Aman perlu tumbuh pada kadar yang tinggi melebihi kadar purata negara. Perancangan pembangunan yang teratur dan berkesan serta komitmen secara menyeluruh daripada pihak kerajaan, swasta dan penduduk negeri Kedah Darul Aman, akan melancarkan proses pembangunan dan mampu mencapai matlamat yang disasarkan. Dalam era globalisasi dan kemunculan ekonomi baru, antara cabaran baru yang akan dihadapi oleh Negeri Kedah Darul Aman pada masa akan datang adalah perkembangan ekonomi digital, globalisasi dan cabaran untuk membangunkan ekonomi yang berasaskan pengetahuan dan pembangunan elemen Teknologi Maklumat dan Komunikasi ICT diperlukan untuk mengubah taraf hidup masyarakat. Justeru, Kedah merupakan negeri yang mempunyai rakyat termiskin yang ramai telah menjadikan teknologi maklumat dan komunikasi sebagai salah satu teras utama untuk mencapai matlamat negeri maju menjelang 2010 terdahulu. Teras utama agenda Kedah Maju 2010 ialah:

- a. Memperkukuhkan sektor pertumbuhan dengan membangunkan rantai kelompok industri kecil dan sederhana yang kukuh serta meningkatkan asas teknologi
- b. Meningkatkan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) serta Sistem Teknologi Maklumat dalam semua sektor ekonomi bagi mempercepatkan proses pertumbuhan.
- c. Membasmi kemiskinan mutlak.

Dengan berlandaskan kepada matlamat negara, Pelan ini menyediakan landasan bagi Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman menghadapi cabaran globalisasi dan ekonomi baru, ianya juga menyediakan landasan bagi Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman mencapai objektif pertumbuhan ekonomi yang tinggi dengan matlamat utama mewujudkan Kedah Darul Aman negeri maju menjelang Wawasan 2020( Fatimah, Selamah, & Mukaramah,2005).

Keupayaan Kedah menjadi negeri maju pada Wawasan 2020 dengan memberi tumpuan kepada beberapa isu yang meliputi perancangan Kedah maju, di antaranya keupayaan daya saing, kecekapan pengurusan dan pengstrategian semula. Oleh karena itu, Sistem Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) diperlukan untuk mengubah taraf hidup masyarakat. ICT ianya diperuntukkan sebagai alat komunikasi yang menggunakan teknologi semasa, sebagai kemudahan untuk berhubung antara satu pihak dengan pihak yang lain.

Unit Perancang Ekonomi Negeri Kedah Darul Aman mengambil inisiatif menumbuhkan sistem Pengurusan Maklumat sebagai sistem pangkalan data untuk merecord keluarga miskin melalui program Elektronik Senarai Induk Nama Rakyat Miskin (e-Sinar).

Berdasarkan perbincangan di atas dapat difahami bahawa dalam beberapa fenomena yang ada pada kawasan Kubang Pasu secara am nya, yang cuba dipecahkan dalam penyelidikan ini dapat dikenalpastikan seperti Keberkesanan pada Sistem Pengurusan Maklumat pada daerah Pejabat Daerah Kubang Pasu.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis berminat untuk mengadakan kajian dengan tajuk: **KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN MAKLUMAT: KAJIAN KES SISTEM E-SINAR DI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU.**

### **1.2.Pernyataan Masalah**

1. Sejauh manakah penggunaan sistem e-Sinar dilaksanakan di Pejabat Daerah Kubang Pasu.
2. Sejauhmanakah keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.

### **1.3.Kepentingan Kajian**

1. Kajian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana penggunaan dan keberkesanan Program e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu, Kedah, Darul Aman.
2. Bagi penulis yang merupakan Kakitangan Kerajaan pada bahagian Kemiskinan di Kerajaan Aceh boleh menjadi sebuah pengalaman baru mengenai sistem ini.

### **1.4.Objektif Kajian**

1. Untuk memahami penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.
2. Untuk menyelidiki keberkesanan penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu

## **BAB 2**

### **LATAR BELAKANG ORGANISASI**

Semasa latihan praktikal di Pejabat Daerah Kubang Pasu, penyelidik ditempatkan di Bahagian Pembangunan. Namun, kajian kes yang diambil merupakan kes daripada keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu. Dalam bagian ini, penyelidik akan membincangkan organisasi yang berhubungan erat dengan kajian kes yang sedang dipelajari penyelidik.

#### **2.1. Sejarah Organisasi**

Pejabat Daerah Kubang Pasu diketuai oleh Pegawai Daerah yang dilantik oleh kerajaan Negeri Kedah Darulaman. Beliau dibantu oleh seorang Ketua Penolong Pegawai Daerah, 2 orang Penolong Pegawai Daerah iaitu Penolong Pegawai Daerah 1 (pentadbiran), Penolong Pegawai Daerah 2 (Pembangunan). Selain mengetuai pentadbiran jabatannya, Pegawai Daerah juga bertanggungjawab untuk merancang projek-projek pembangunan diperingkat daerah dengan bantuan jabatan-jabatan kerajaan yang terdapat diperingkat daerah. Terdapat 56 jabatan kerajaan dan agensi-agensi kerajaan di Daerah Kubang Pasu.

Daerah Kubang Pasu mempunyai 21 mukim yang dijaga oleh 15 orang penghulu. Mukim-mukim ini ialah Jitra, Naga, Tunjang, Padang Perahu, Ah, Putat, Keplu, Jerlun, Jeram, Sanglang, Temin, Pelubang, Bukit Tinggi, Wang Tepus, Sungai Laka, Gelong, Malau, Binjal, Hosba dan Kubang Pasu. Segala perkara yang berkaitan dengan pelaksanaan dan projek-projek pembangunan

di dalam daerah akan dibincangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Kerja Pembangunan. Pegawai Daerah Kubang Pasu juga bertugas sebagai Yang DiPertua Majlis Daerah Kubang Pasu.

Sebelum perang hingga ke akhir 70 an Pejabat Daerah Kubang Pasu menggunakan bangunan berkayu dan berkongsi dengan Mahkamah Majistret Jitra. Bangunan baru siap dibina pada tahun 1980 dan perasmiannya telah disempurnakan oleh KYDMM Tuanku Sultan Kedah pada 22.1.1980. Pejabat Tanah dan Galian, Pejabat Kebajikan Kubang Pasu dan Pejabat Majlis Daerah Kubang Pasu juga ditempatkan di Komplek Pejabat Daerah ini.

Sehingga hari ini Daerah Kubang Pasu mempunyai 34 Pegawai Daerah. Pegawai Daerah pertama ialah Che Shuib b. Hj. Md. Zain (1912) dan Pegawai Daerah sekarang adalah Dato' Haji Noh Bin Haji Dahya (2010-sekarang). Pejabat Daerah Kubang Pasu telah dipindahkan ke Kompleks Pentadbiran baru di Paya Kemunting yang bernilai RM39.8 juta. Kompleks 3 blok ini menempatkan Pejabat Daerah, Pejabat Tanah, Majlis Daerah Kubang Pasu (MDKP) dan Dewan Utama.

Kompleks Pentadbiran Daerah Kubang Pasu ini telah dirasmikan oleh KDYMM Tuanku Sultan Kedah pada 19.5.2003.



### 2.3. LATAR BELAKANG JABATAN DAERAH KUBANG PASU

Struktur Jabatan Pejabat Daerah Kubang Pasu, dapat diuraikan sebagai berikut:Pejabat Daerah Kubang Pasu ini terbagi dalam 2 (dua) Bahagian, iaitu: **(1) Bahagian Pembangunan, (2) Bahagian Khidmat Pengurusan.** Masing-masing bidang membawahi beberapa unit sebagai berikut: (1) Bahagian Pembangunan yang terdiri daripada: a. Unit Pembangunan Fizikal, b. Unit Pembangunan Masyarakat, **(2) Bahagian Khidmat Pengurusan,** terdiri dari: a. Unit Majlis dan keraian, b. Unit Teknologi Maklumat, c. Unit Pentadbiran dan Kewangan. Dalam kajian kes ini, penyelidik hanya fokus kepada sebuah unit didalam Unit Pembangunan di Pejabat Daerah Kubang Pasu.

#### 2.3.1. VISI DAN MISI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU

##### **VISI**

MENJADI AGENSI PENTADBIRAN DAERAH YANG CEMERLANG DAN GEMILANG

##### **MISI**

UNTUK MELENGKAPKAN KEMUDAHAN ASAS, INFRASTRUKTUR DAN MEMAJUKAN SOSIO EKONOMI RAKYAT MELALUI KESEPAKATAN RAKYAT DEMI KEMAJUAN DAERAH , NEGERI DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT.

### **2.3.2. OBJEKTIF PEJABAT DAERAH KUBANG PASU**

- Merupakan Pejabat utama di peringkat daerah yang berperanan ke arah kesejahteraan, keharmonian, dan ketenteraman seluruh rakyat dalam daerah kubang pasu khususnya dan di negeri dan negara ini amnya.
- Pejabat Daerah Kubang Pasu mementingkan faktor pembangunan sosio ekonomi penduduk tanpa mengutamakan keuntungan material.
- Pejabat Daerah Kubang Pasu merupakan tempat rakyat mengadu, memohon bantuan dan sosio ekonomi dan kesejahteraan ummah tanpa mengira bangsa dan keturunan.
- Pejabat Daerah Kubang Pasu juga menjadi penyelaras kepada jabatan-jabatan di peringkat daerah.

### **2.3.3. FUNGSI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU**

#### **2.3.3.1. Unit Pentadbiran**

- Memastikan pengutipan hasil kerajaan dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.
- Memastikan pengeluaran lesen dan penguatkuasaan undang-undang di bawah akta yang terletak di bawah undang-undang kuasa pejabat daerah dilaksanakan dengan sewajarnya

#### **2.3.3.2. Unit Pembangunan**

- Merancang, menyelaras dan melaksanakan projek pembangunan untuk kesejahteraan rakyat hingga ke peringkat yang maksima dalam mencapai wawasan Negara.

- Meningkatkan usaha untuk memperbaiki dan meninggikan taraf hidup penduduk luar Bandar terutama dalam membasmi kemiskinan.

### **2.3.3.3. PROSES KERJA (UNIT PEMBANGUNAN)**

#### **AKTIVITI 1 : PENTADBIRAN**

- a) Urusan majlis kerajaan dan protokol
  - (i) Mendapat arahan daripada ketua jabatan berkaitan dengan majlis rasmi kerajaan
  - (ii) Menyediakan senarai semakan majlis
  - (iii) Menyediakan tempat / lokasi majlis
  - (iv) Menyediakan makan / minum

#### **AKTIVITI 2 : ADUAN**

- a) Menerima aduan
- b) Memproses aduan
- c) Tindakan penghulu

#### **AKTIVITI 3 : BENCANA ALAM**

- a) Terima maklumat
- b) Makluman kepada
  - Penghulu
  - Pegawai Daerah Kubang Pasu

#### **AKTIVITI 4 : E-SINAR**

- a) Terima permohonan
- b) Proses pendaftaran menggunakan Borang e-sinar

- c) Rekod / fail
- d) Semakan oleh penghulu @ pengesahan
- e) Serah kepada Pegawai Daerah Kubang Pasu

#### **AKTIVITI 5 : HILANG KAD PENGENALAN**

- a) Menerima aduan
- b) Memproses penyediaan borang/surat/sokongan/rayuan kurang kadar denda
- c) Pengesahan penghulu

#### **AKTIVITI 6 : MESYUARAT**

- a) Menerima arahan daripada pihak atasan
- b) Proses penyediaan mesyuarat:
  - Jemputan pihak yang berkaitan
  - Tajuk mesyuarat
  - Tarikh
  - Masa
  - Tempat
  - Agenda

#### **AKTIVITI 7 : PROJEK-PROJEK PEMBANGUNAN**

- a) Menerima arahan
- b) Penyediaan fail
- c) Penyediaan surat mengenai cadangan projek
- d) Semak pengesahan projek oleh penghulu

## **BAB 3**

### **KAJIAN LITERATUR**

Dalam kajian literatur ini penyelidik mengambil beberapa teori untuk menguatkan kajian penyelidik dalam penulis. Kajian kes ini untuk mengetahui bagaimana meletakkan hubungan pengetahuan sedia ada, keperluan untuk mengkaji bahan-bahan perpustakaan yang relevan dengan teori-teori yang dijadikan sebagai panduan untuk menguatkan kes penyelidik dalam kajian kes ini.

#### **3.1. Sistem Pengurusan Maklumat**

Sistem Pengurusan Maklumat adalah satu sistem yang menyediakan banyak ciri, walaupun bagi pekerja yang bukan teknikal untuk membina, menukar, mengurus dan seterusnya menerbitkan pelbagai maklumat seperti teks, gambar, video, atau dokumen yang ditentukan oleh peraturan, proses dan urutan secara sentral untuk memastikan ianya lebih teliti dan terancang (Sistem Pengurusan Maklumat, 2009). Dalam Management Information System (1995), satu sistem pengurusan maklumat adalah satu sistem atau proses yang menyediakan maklumat yang perlu untuk menguruskan organisasi dengan berkesan. Sistem Pengurusan maklumat yang dijana secara amnya dianggap komponen penting keputusan perniagaan berhemat dan munasabah.

### **3.1.1. Pengertian Maklumat**

Maklumat secara kasarnya, adalah maklumat digital. ia boleh terdiri dari teks, gambar, video, bunyian, dokumen, rekod dan sebayanya - atau dalam erti kata lain sebarang maklumat yang ingin kita simpan dalam bentuk elektronik. Sedangkan dalam (Teori Maklumat2010), maklumat ialah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau masa hadapan. Dasar dari maklumat adalah data, kesalahan dalam mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan maklumat. Jadi data yang didapatkan dan diinputkan harus benar sehingga bentuk pengolahannya, agar bisa menghasilkan maklumat yang boleh dipercayai.

Maklumat yang diperlukan oleh pihak pengurusan untuk mengelakkan proses entropi. Proses entropi adalah proses berakhirnya berdasarkan kewujudan suatu sistem pengurusan yang didahului keadaan tanpa pola dan tidak menentu. Maklumat adalah hasil pengolahan data yang boleh digunakan sebagai asas membuat keputusan. Maklumat diperolehi dari sistem maklumat. Data sebagai bahan baku maklumat adalah gambaran kejadian yang merekod angka atau simbol tertentu yang mempunyai erti

### **3.1.2. Jenis Sistem Pengurusan Maklumat**

Jika setiap maklumat yang disimpan secara digital dalam sesebuah organisasi boleh digambarkan sebagai kandungan, maka suatu perisian seperti contohnya alat pengurusan aset, boleh menjadi sebuah sistem pengurusan dengan cara yang sama bahawa pengurusan dokumen mengenai sistem yang menguruskan semua dokumen boleh menjadi sebuah sistem pengurusan. Penggabungan ini dengan realiti bahawa pada tahap yang dipanggil 'Enterprise Content Management', penyelesaian tidak mempunyai hanya satu bentuk pengurusan kandungan sahaja, tetapi banyak supaya mereka boleh menjaga kandungan dalam bentuk aset digital, dokumen, pengurusan kandungan sistem pengurusan maklumat dan merekod serta banyak lagi. Terdapat banyak definisi yang berbeza mengenai apa yang membentuk keseluruhan bidang Pengurusan Kandungan, juga dikenali sebagai Pengurusan Kandungan Enterprise. Jenis-jenis yang disenaraikan di bawah bukan senarai lengkap semua jenis kemungkinan sistem pengurusan maklumat, tetapi meliputi bentuk yang paling diterima secara meluas.

- a. Portal
- b. Pengurusan Pengetahuan
- c. Pengurusan Dokumen
- d. Arkib dan Pengurusan Dokumen Kitaran Hayat
- e. Urusniaga dan Sambungan Permohonan Enterprise
- f. Pasukan dan Kerjasama
- g. Media Kaya dan Pengurusan Aset Digital
- h. Pesanan dan Pengurusan E-Mail
- i. Perniagaan Proses Pengurusan

### **3.1.3. Pengurusan Maklumat.**

Pengurusan Maklumat merupakan pengurusan secara efektif untuk pelbagai maklumat yang tersenarai dengan mengikut peraturan, proses dan rangka-kerja bagi memastikan simpanan maklumat elektronik diurus dengan baik. Dalam Pengurusan Maklumat bertujuan untuk;

- a. Untuk menyediakan maklumat dan rekod yang tepat.
- b. Untuk memastikan rekod disediakan pada individu yang tepat.
- c. Untuk memastikan rekod disediakan pada waktu dan tempat yang sesuai serta tepat.
- d. Memastikan rekod diurus sebaik mungkin dan mengurangkan bebanan kos.
- e. Memastikan rekod yang tepat digunakan untuk proses memutuskan keputusan (decision making)

### **3.1.4. Kebaikan Sistem Pengurusan Maklumat**

- a. Sebuah sistem Pengurusan maklumat membolehkan maklumat dalam talian untuk menjadi segar, konsisten dan berkualiti tinggi. Rasa tidak puas hati pelanggan dikurangkan (dalaman & luaran) yang dicipta oleh mempunyai maklumat yang salah. Pengurangan dalam isu-isu undang-undang yang dicipta oleh memaparkan maklumat yang salah.
- b. Sebuah sistem pengurusan maklumat juga boleh memudahkan kandungan semula bagi penggunaan maklumat pada sistem maklumat yang dapat mewujudkan nilai produktiviti untuk dipertingkatkan.
- c. Sistem pengurusan maklumat juga boleh meningkatkan produktiviti & kepuasan kerja pengguna sistem, boleh memberi tumpuan kepada teknologi dan bidang-

- bidang seperti reka bentuk semula dan penggunaan fungsi yang lebih, sesuai keputusan sistem pengurusan maklumat dalam kos pengeluaran yang diturunkan.
- d. Sistem pengurusan maklumat juga membolehkan menciptakan kandungan terpencar, ini membolehkan sumbangan global mengenai kandungan dan maklumat. 'Kelajuan untuk pasaran' perubahan dan kandungan baru adalah lebih baik dengan mengelakkan kesesakan IT. Pencipta kandungan / editor mampu untuk mengambil hakmilik/tanggungjawab untuk maklumat yang mereka berikan.
  - e. Sistem pengurusan maklumat juga boleh memudahkan aliran kerja berpusat, sebagai proses kelulusan dan peraturan membolehkan sumbangan terpencar tanpa kehilangan proses berpusat terkawal. Sistem ini juga menyediakan jejak audit yang berkesan yang membolehkan pengeluaran dengan akauntabiliti, memastikan aliran terkawal mengenai kandungan sekitar proses dalaman.

### **3.1.5. Kenapa Perlukan Sistem Pengurusan Maklumat**

Sistem pengurusan maklumat yang telah wujud semenjak 80-an sampai ke pertengahan 90-an ini, jadi apa yang telah berubah yang tiba-tiba membuat pengurusan maklumat itu diperlukan.

Bagi pelbagai organisasi tidaktahu kecemasan ke tiga faktor utama;

1. Tekanan dalaman - hasrat untuk mewujudkan dan menguruskan maklumat dengan cara yang lebih berkesan.
2. Satu kesedaran bahawa penyelesaian boleh didapati (dengan harga yang bukan menjadi sebuah permasalahan untuk menggunakannya)

3. Perundangan -di seluruh pemerintahan dunia telah menangani akses kepada sistem pengurusan maklumat dan memaksa organisasi untuk mematuhi.

Walau bagaimanapun, ia adalah penting untuk diketahui bahawa penyelesaian dengan menggunakan sistem pengurusan maklumat sendiri juga telah berkembang ke tahap mana mereka berada sekarang;

1. Benar-benar mudah untuk digunakan.
2. lebih mudah untuk digunakan.
3. Produk yang stabil.
4. Tidak mahal (yang seterusnya meningkatkan keuntungan ke pelaburan).
5. Menguatkuasakan piawaian - sehingga peruntukan perundangan boleh dipenuhi menggunakan alat/sistem.
6. Strategik yang penting kepada operasi organisasi.

Dengan maklumat yang dilihat sebagai 'harta' (sama ada melalui perundangan atau satu strategi organisasi), satu-satunya kaedah yang menyimpan dan mendapatkan semula maklumat adalah dalam format elektronik, yang seterusnya menghasilkan keperluan bagi penyelesaian - atau gabungan penyelesaian - untuk menguruskan proses kandungan yang diadakan - juga yang dikenali sebagai Sistem Pengurusan Maklumat.

Syarikat-syarikat dan organisasi yang tidak memilih untuk menggunakan sistem Pengurusan Maklumat akan menanggung nasib yang sama seperti orang-orang yang mereka fikir boleh meneruskan dengan menggunakan secara manual, serta tidak melakukan sistem pemprosesan digital. Keupayaan organisasi untuk berfungsi pada

kadar yang sama seperti pesaingnya memerlukan lebih banyak sumber daya dan menjadi produktif bila mereka telah menggunakan Sistem Pengurusan Maklumat.

### **3.1.6. Teknologi Maklumat**

Teknologi Maklumat menurut Kamus Dewan Edisi Keempat teknologi maklumat ialah teknologi yang berkaitan dengan pemerolehan, penyimpanan, pemprosesan, dan penyebaran maklumat secara elektronik. Secara umumnya, teknologi maklumat ialah suatu alat utama dalam era maklumat. Alat ini digunakan untuk mencapai, menyimpan dan menyebarkan maklumat terutama maklumat berbentuk digital.

Teknologi maklumat ialah penggunaan pelbagai item dan keupayaan dalam penciptaan, penyimpanan dan penyebaran maklumat. British advisory council for applied Research and Development mentakrifkan teknologi maklumat sebagai suatu disiplin saintifik, teknologi dan kejuruteraan serta teknik pengurusan yang digunakan dalam pengendalian dan pemprosesan maklumat serta penggunaannya; komputer dan saling tindakan antara mesin (komputer dan manusia; dan hal yang berkaitan dengan sosial, ekonomi dan kebudayaan. (British advisory council for applied Research dan Development: Report on Information Technology; H.M. Stationery Office. 1980)

Behan dan Homes (1990) pula mentakrifkan teknologi maklumat adalah suatu istilah untuk memerihalkan teknologi yang membolehkan kita untuk merekod, menyimpan, memproses, mendapat semula, menghantar dan menerima maklumat.

Martin dan rakan-rakannya mentakrifkan teknologi maklumat terdiri daripada semua bentuk teknologi yang terlibat dalam pengumpulan, manipulasi, komunikasi, persembahan dan menggunakan data (Martin et al., 1994).

### **3.2. Teori Keberkesanan**

Keberkesanan ialah keupayaan menghasilkan hasil yang diinginkan. Bila sesuatu dianggap berkesan, ia bermakna mempunyai hasil yang bertujuan atau dijangka, atau menghasilkan kesan yang mendalam dan jelas (Wikipedia the free ensiklopedia 2012).

Sedangkan Menurut Irfan (2009), keberkesanan ialah salah satu pencapaian yang perlu dicapai oleh sesebuah organisasi. Untuk mendapatkan teori keberkesanan penyelidik boleh menggunakan konsep melalui teori pengurusan dan teori organisasi terutama dengan mengambil daripada keberkesanan.

Keberkesanan tidak boleh disamakan dengan kecekapan. Kerana mereka mempunyai makna yang berbeza, walaupun dalam penggunaan yang berbeza keberkesanan dan kecekapan perkataan yang dilampirkan kepada perkataan. Kecekapan bermaksud perbandingan di antara kos dan hasil, manakala keberkesanan secara langsung dikaitkan dengan pencapaian tujuan. Menurut Kisdarto (2002), keberkesanan ialah melakukan perkara yang betul, manakala kecekapan melakukan perkara secara betul, atau keberkesanan adalah sejauhmana kita mencapai sasaran dan kecekapan adalah bagaimana kita bergaul semua sumber dengan berhati-hati. Keberkesanan mempunyai tiga peringkat seperti yang berasaskan oleh David J. Lawless di Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2012), antara lain:

1. Keberkesanan Individu

Keberkesanan Individu berdasarkan pandangan individu menekankan padapekerja atau organisasi.

2. Keberkesanan kewujudan.

Berpendapat bahawa sebenarnya individu bekerjasama dalam kelompok. Jadi keberkesanan kumpulan adalah jumlah sumbangan semua anggota kelompoknya.

### 3. Keberkesanan Organisasi.

Keberkesanan organisasi terdiri daripada individu dan keberkesanan kumpulan. Sinergi melalui pengaruh, organisasi itu mampu untuk mendapatkan kerja tinggi tingkatannya lebih daripada jumlah kerja setiap bahagian.

Pendekatan objektif untuk menentukan dan menilai bahawa organisasi telah diwujudkan sebagai satu cara untuk berakhir. Walaupun sistem dalam teori, organisasi dilihat sebagai elemen bersamayang berkaitan dan saling bergantung di antara satu sama lain. Arus masukan (input) dan output adalah titik permulaan dalam huraian organisasi. Lebihsederhana erti kata lain, organisasi mengambil sumber (input) sistem yang lebih luas (persekitaran), memproses dan meletakkan ia dalam bentuk sumber yang telah diubah (output).

Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997), menyediakan kriteria terhadap keberkesanan organisasi di pendekatan teori sistem antara lain:

#### 1. Pengeluaran

Pengeluaran organisasi untuk menghasilkan kuantiti dan kualiti output selaras dengan permintaan.

#### 2. Kecekapan

Konsep kecekapan ditakrifkan sebagai nisbah kadar (nisbah) antara output dan input. Langkah-langkah kecekapan perlu dinyatakan dalam perbandingan antara faedah dan kos atau masa atau output.

3. Kepuasan

Kepuasan menunjukkan sejauh mana organisasi memenuhi keperluan pekerja dan pengguna.

4. Adaptasi

Penyesuaian adalah sejauh mana organisasi boleh bertindak balas kepada perubahan luaran dan dalaman.

5. Pembangunan

Organisasi perlu melabur dalam organisasi itu sendiri untuk mengembangkan kemampuan untuk bertahan dalam jangka masa panjang.

6. Hidup

Organisasi mestilah mampu bertahan dalam jangka panjang.

Emerson di Handyaningrat (1996), mengatakan bahawa "keberkesanan pengukuran dari segi pencapaian matlamat atau objektif yang telah ditentukan". Jadi, jika matlamat telah dicapai, hanya boleh dikatakan berkesan. Masih dalam buku yang sama, Ini diperkukuh oleh Hasibuan pendapat dalam Handyaningrat bahawa "keberkesanan adalah pencapaian matlamat yang tersurat dan tersirat". Satu pandangan yang sama juga telah dinyatakan oleh Miller di Handyaningrat "Keberkesanan mentakrifkan sebagai ijazah untuk sistem sosial untuk mencapai matlamat. Keberkesanan mesti dibezakan daripada kecekapan. Kecekapan terutamanya berkenaan dengan pencapaian matlamat", yang bermaksud keberkesanan yang dimaksudkan sebagai sejauh mana sistem sosial untuk mencapai objektifnya.

Di samping untuk mencapai matlamat, Winardi(1992), menjelaskan "Keberkesanan adalah hasil daripada pekerja berbanding dengan produk-produk lain

dalam tempoh masa tertentu." Apabila penyelidik menganalisis petikan ini, maka keberkesanan hasil daripada pekerja diperoleh dan berbanding dengan masa yang diperlukan untuk menghasilkan barangan / perkhidmatan.

Keberkesanan berkaitan dengan pencapaian prestasi maksimum dari segi mencapai sasaran yang berkaitan dengan kualiti, kuantiti dan masa. Jadi ia adalah lebih berorientasikan kepada keberkesanan output. Walaupun masalah yang menggunakan input kurang adalah kebimbangan utama. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997), Konsep keberkesanan bermakna dua pendekatan, pendekatan iaitu objektif dan pendekatan sistem, dua pendekatan termasuk: Pendekatan tujuan untuk menentukan dan menilai keberkesanan berdasarkan idea bahawa organisasi telah diwujudkan sebagai satu cara untuk berakhir. Arus masukan (input) dan keluaran (output) adalah titik permulaan dalam huraian organisasi. Dalam erti kata lain, lebih mudah, organisasi mengambil sumber (input) sistem yang lebih luas (persekitaran), memproses dan meletakkan ia dalam bentuk sumber yang telah diubah (output).

### **3.3.E-SINAR**

e-SINAR merupakan satu Sistem Pangkalan Data Kemiskinan Negeri Kedah Darul Aman secara On-Line yang merekodkan segala maklumat berkaitan Ketua Isi Rumah (KIR) miskin di Negeri Kedah Darul Aman. Sistem ini diwujudkan oleh Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman bertujuan bagi mengumpul data rakyat miskin di seluruh Negeri Kedah Darul Aman dalam usaha mengurangkan kadar kemiskinan dan mensifarkan kemiskinan tegar.

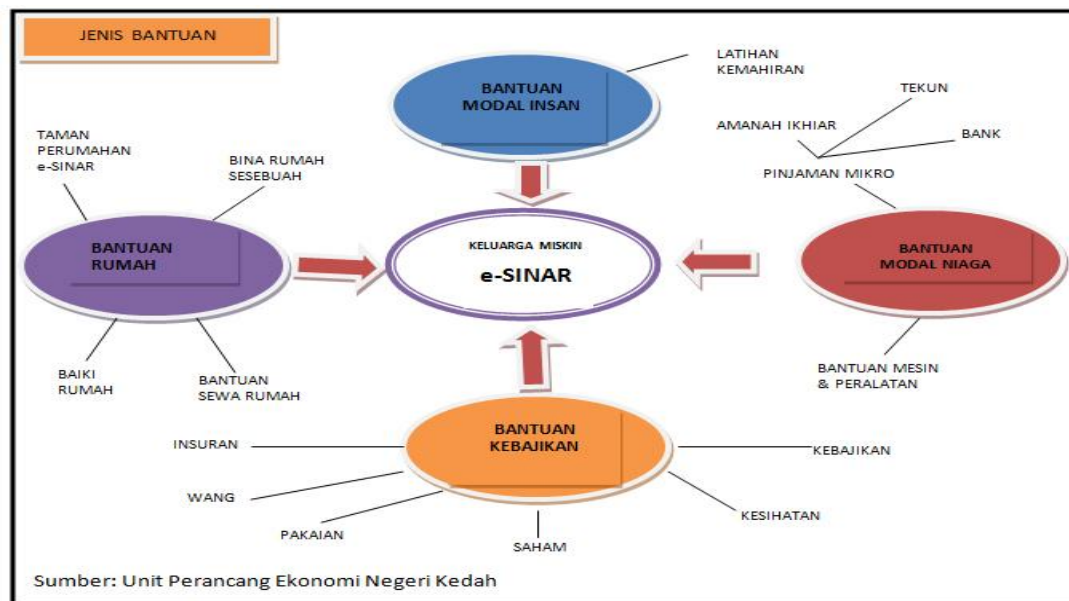
**Rajah; 2 Aliran Proses Kerja e-Sinar**



Sumber: <http://e-sinar.kedah.gov.my>

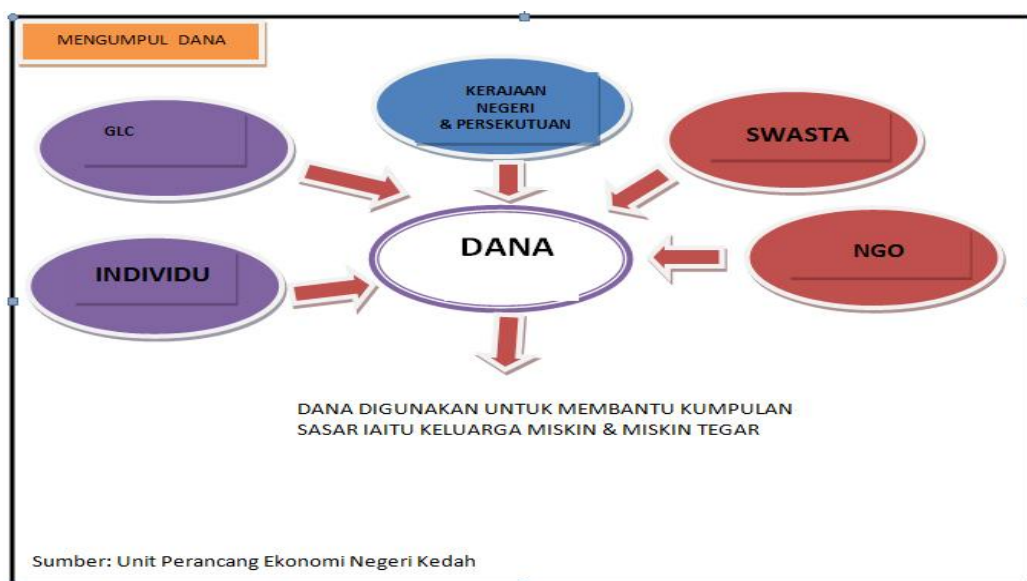
Program Elektronik Senarai Induk Nama Rakyat Miskin (e-Sinar) yang dilaksanakan mempunyai ruang lingkup yang pada prinsipnya mengarah kepada peningkatan Index Pembangunan Manusia yang meliputi aspek pendidikan, kesehatan dan ekonomi, termasuk didalamnya pembangunan Prasarana Perumahan dan sarana sosial ekonomi. Pemohon yang layak mendaftar e-Sinar ini ialah Ketua Isi Rumah (KIR) yang berpendapatan RM. 720 atau pendapatan perkapita RM. 180 kebawah layak memohon bantuan dari pada e-Sinar yang terdiri daripada warga negara Malaysia dan menetap di Kedah. Masyarakat yang miskin diberikan kebebasan untuk mengajukan usulan apapun mengenai bantuan yang ada pada e-Sinar.

**Rajah; 3 Jenis Bantuan**



Sejak belakangan ini, usaha pembasmian kemiskinan di Negeri Kedah dijalankan oleh pelbagai jabatan/agensi Kerajaan serta jabatan pertumbuhan bukan kerajaan (Swasta). Namun usaha murni ini tidak diselaraskan oleh mana-mana jabatan/agensi kerajaan serta badan pertumbuhan bukan kerajaan berkenaan.

**Rajah; 4 Mengumpul dana**

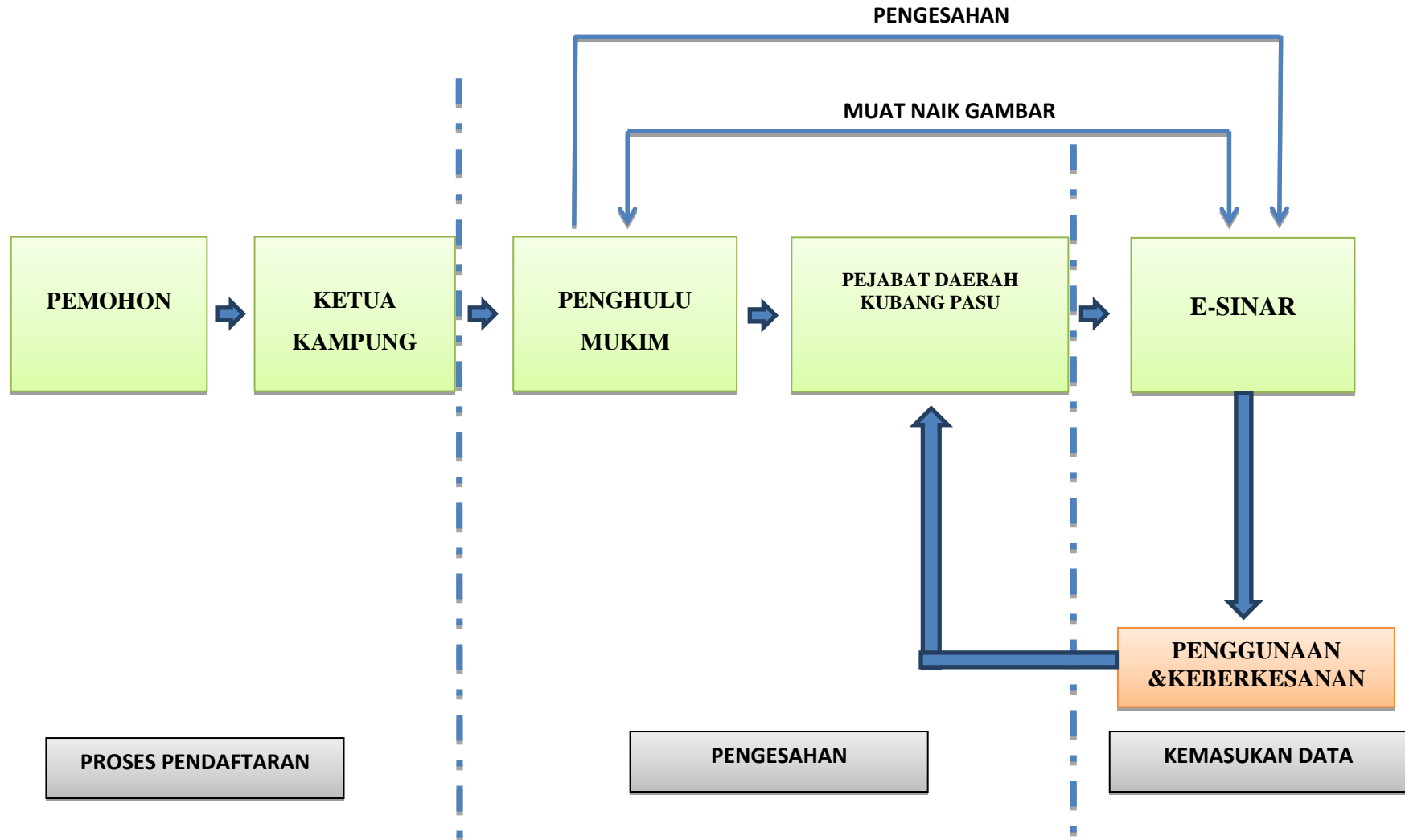


Unit Perancangan Ekonomi Negeri Kedah (UPEN) mengambil inisiatif menumbuhkan Sistem Pangkalan Data Rakyat Miskin di Negeri Kedah serata pada 12 september 2007 melalui kertas no. 6 (F) 371/2007 yang dikenali sebagai e-Sinar (lampiran – kertas cadangan penumbuhan pusat pembasmi kemiskinan negeri kedah)

Objektif penumbuhan Program e-Sinar adalah untuk mendaftar rakyat miskin dan merekod bantuan yang diterima oleh ketua isi rumah (KIR) dari pelbagai jabatan/agensi kerajaan serta badan petumbuhan bukan kerajaan.

### 3.4.KERANGKA KAJIAN

Rajah; 4



## **BAB 4**

### **KAEDAH KAJIAN**

Kaedah kajian kes yang digunakan dalam penyelidikan ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan niat hasil penyelidikan akan memberikan gambaran atau menerangkan secara sistematik, fakta yang tepat penggunaan dan keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu. Kaedah soal selidik serta batuan sumber primer dan data sekunder digunakan oleh penyelidik untuk memprerolehi maklumat yang akan di bincangkan pada bab berikutnya.

#### **4.1.REKABENTUK KAJIAN KES**

Sub topik ini akan menjelaskan rekabentuk kajian kes yang akan dibentangkan untuk mendapatkan maklumat. Kajian yang akan dijalankan ini merupakan kajian deskriptif kuantitatif, ia bertujuan untuk menggambarkan sejauhmanakah penggunaan sistem e-Sinar dan Keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu. Bahagian objektif pertama adalah soalan berbentuk 'checklist' di mana responden dikehendaki memberikan jawapan setiap pernyataan yang telah diberikan. Serta bahagian kedua objektif kajian soalan yang direka menggunakan pengukuran nominal, di mana responden mempunyai jawapan iaitu berkesan dan tidak berkesan. Serta hasil daripada penggunaan alatan kajian, maklumat dari artikel dan kerangka konsep dan teori (Bab 3) di gunakan untuk membangunkan soalan-soalan kajian. Soal selidik diambil daripada Jurnal yang bertajuk (Measuring the Effectiveness of Information Technology Management: a comparative study of six UK local authorities di karang oleh Les Worrall, Dan Remenyi

and Arthur Money Working paper series September 1998) untuk memenuhi objektif kajian. Selepas merangka soalan kajian, penyelidik membangun instrumen untuk mengumpulkan data dan mendapatkan maklumat yang relevan dengan objektif kajian, data yang diperolehi akan dianalisa menggunakan Microsof Exel . Kaedah deskriptif digunakan sebagai ukuran dalam persembahan penemuan kajian.

#### **4.2.SKOP KAJIAN**

Skop kajian ini hanya memfokuskan pada penggunaan e-Sinar dan Keberkesanan e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu, dengan mengambil responden daripada Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu pada tahun 2012.

#### **4.3. SUMBER PRIMER**

##### **I. Temu Bual**

Temu bual adalah salah satu kaedah untuk mendapatkan data dengan menemubual responden bagi mendapatkan maklumat tentang isu yang menjadi minat penyelidik. Melalui kes ini juga kaedah temubual secara langsung telah digunakan iaitu ia dilakukan secara langsung dengan responden. Temu bual ini melibatkan kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu dan Penghulu Mukim pada Pejabat Daerah Kubang Pasu. Adapun subjek penyelidikan pada kajian kes ini ialah Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu.

#### 4.4. SUMBER SEKUNDER

a. Buku ilmiah

Buku-buku ilmiah daripada penulis-penulis terkenal telah dijadikan sebagai bahan rujukan untuk mengukuhkan lagi laporan yang dibuat ini. Hal ini kerana bahan-bahan yang terdapat dalam buku-buku ilmiah amatlah berkualiti dan kandungan telah diakui oleh pihak akademik dan masyarakat.

b. Jurnal

Laporan ini juga terdapat bahagian ulasan jurnal, yang memerlukan penyelidik memperolehi jurnal yang berkaitan sebagai bahan rujukan. Rujukan daripada jurnal dapat membantu menyiapkan laporan yang berkualiti dan terbaik.

c. Akhbar-akhbar dan majalah

Selain itu, penyelidik juga menggunakan akhbar-akhbar dan majalah dalam menyiapkan tugas ini. Ini kerana melalui laporan akhbar boleh mendapatkan maklumat yang terkini dan mengikut perkembangan semasa. Berita yang dikeluarkan juga adalah berkualiti dan boleh diguna pakai untuk laporan ini.

d. Laporan praktikum pelajar semester lepas

Laporan-laporan praktikum pelajar-pelajar semester lepas amat penting dan banyak membantu untuk dijadikan bahan rujukan tambah lagi, laporan yang lepas boleh menjadi panduan kepada penyelidik bagi memantapkan laporan ini.

e. Internet

Sumber internet juga amat penting bagi memperolehi maklumat dalam masa yang singkat disamping dapat menjimatkan kos. Selain itu, bahan internet juga dapat membantu pengkaji secara tidak langsung dalam menyiapkan laporan ini. Namun begitu, bahan dari internet perlu ditapis dulu sebelum menggunakannya.

#### **4.5.PERSAMPELAN**

Dalam kajian kes ini penyelidik telah memilih kaedah secara Populasi. Teknik ini dipilih kerana jumlah populasi yang memadai. Penyelidik telah menjalankan kajian kes ini di Daerah Kubang Pasu. Populasi kajian adalah Penghulu Mukim dan Kakitangan Pengakses sistem e-Sinardi Pejabat Daerah Kubang Pasu, serta responden kajian kes terdiri dari Penghulu Mukim dan Kakitangan.

#### **4.6. PROFAIL RESPONDEN**

Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu sebagai responden pada penyelidikan ini. Saiz responden adalah 17 orang. Teknik penentuan responden digunakan secara populasi supaya penyelidik mendapatkan data secara keseluruhan daripada penggunaan dan keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.

#### **4.7. MAKLUMAT DEMOGRAFIK RESPONDEN**

Soalan selidik bahagian maklumat demografik direka mengandungi maklumat seperti jantina, status, jawatan, status pengajian serta maklumat umum responden mengenai penggunaan dan keberkesanan sistem e-sinar.

#### **4.8. INSTRUMEN PENYELIDIKAN**

Instrumen penyelidikan yang digunakan dalam penyelidikan ini ialah soal selidik yang diedar kepada 17 orang responden yang terdiri dari Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu, serta sebanyak 68 halaman soal selidik yang telah diedarkan untuk mengumpulkan maklumat daripada responden.

Soalan yang direka adalah secara tertutup, kerana soalan tertutup lebih mudah kerana keseragaman jawapan responden dan ia lebih mudah untuk dianalisis. Kemungkinan wujud responden tiada nama. Penyelidik boleh mengenalpasti responden yang tiada nama itu dengan mengenalpasti kepada siapa Penyelidik menghantar borang soal selidiknya. Cara ini memudahkan pemahaman responden dalam memberi jawapan yang tepat.

Jadual 4.1 di bawah menunjukkan bahagian pecahan soalan yang perlu di isi oleh Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu.

Jadual 4.1

Instrumen Kajian

<b>Bahagian</b>	<b>Item</b>	<b>Perkara</b>
A	Soalan 1 hingga 5	Untuk memperolehi maklumat demografik seperti Nama Pejabat/bahagian/Unit, Jawatan, Jantina, Kumpulan umur, Bangsa, status pengajian, status perkahwinan
B	Soalan 6 hingga 11	Penggunaan e-Sinar di Pejabat Daeah Kubang Pasu.
C	Soalan 12 hingga 16	Keberkesanan Sistem e-Sinar
		Sistem Sokongan
D	Soalan 17 hingga 21	Latihan dan Perkhidmatan
E	Soalan 22 hingga 25	Sokongan Kakitangan
F	Soalan 26 hingga 29	Menaiktaraf dan Kemudahan
G	Soalan 30 hingga 32	Meningkatkan Keberkesanan Pengguna
H	Soalan 33 hingga 34	Kekerapan dan Kawalan Kerja
I	Soalan 35 hingga 37	Keselamatan dan Keyakinan
J	Soalan 38 hingga 39	Tindakbalas Sistem
K	Soalan 31 hingga 33	Desktop dan Laporan

#### **4.9. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA**

Penyelidikan yang dijalankan adalah melibatkan responden dari Penghulu Mukim dan Kakitangan di Pejabat Daerah Kubang Pasu, responden dipilih secara populasi untuk mendapatkan maklumat mengenai penggunaan dan keberkesanan sistem e-Sinar.

Penyelidik memilih kaedah penyelidikan secara soal selidik untuk mengumpulkan maklumat dari responden, borang soal selidik diserahkan sendiri oleh penyelidik kepada responden dan mengumpulkan kembali borang tersebut untuk di analisis.

#### **4.10. Analisis Data**

Data yang diperolehi akan dianalisa menggunakan perisian Microsoft Excel, dan data yang dikumpul dan dianalisis secara prosedur deskriptif ianya memaparkan kekerapan dan peratus untuk melihat maklumbalas yang diberikan serta latarbelakang responden, serta maklumat dipaparkan dalam bentuk jadual sebagai strategi pencarian maklumat.

## **BAB V**

### **DAPATAN KAJIAN**

Dalam bab ini penyelidik membincangkan tentang hasil kes yang didapati. Peryataan masalah kajian ini adalah sejauhmanakah penggunaan e-Sinar dilaksanakan di Pejabat Daerah Kubang Pasu, serta sejauhmanakah keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu. Responden yang dipilih secara populasi sebanyak 17 orang yang masing-masing terdiri daripada Penghulu Mukim dan kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu.

#### **5.1. Latar belakang maklumat responden**

Dapatan kajian berdasarkan maklumat demografik Populasi, berikut adalah jadual 5.1 yang menunjukkan maklumat seperti Nama Pejabat/Bahagian/Unit, jantina, kumpulan umur, bangsa, status responden serta maklumat umum responden mengenai keberkesanan sistem e-Sinar.

**Jadual 5.1**  
**Maklumat demografik sampel (N=17)**

Bil.	Maklumat	Bilangan	Peratus
1	Pejabat /Bahagian/Unit		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pejabat Daerah Kubang Pasu</li> <li>• Penghulu Mukim</li> </ul>	2 15	11.8% 88.2%
2	Jantina		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lelaki</li> <li>• Perempuan</li> </ul>	15 2	88.2% 11.2%
3	Tahun		
	• < 18 Tahun	-	-
	• 18 – 25 Tahun	-	-
	• 25 – 45 Tahun	9	52.9%
	• 45 – 46 Tahun	-	-
• > 46 Tahun	8	47.1%	
4	Bangsa		
	• Melayu	17	100%
	• Cina	-	-
	• India	-	-
• Lain-Lain	-	-	
5	Status Pengajian		
	• Ijazah Sarjana Muda	4	23.5%
	• Sarjana	2	11.8%
	• PhD	-	-
	• STPM	9	52.9%
• SPM	2	11.8%	
6	Status Perkhawinan		
	• Bujang	-	-
	• Berkahwin	17	100%
	• Duda	-	-
• Janda	-	-	

## 5.2. Penggunaan Sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.

**Jadual 5.2**

**Menunjukkan bagaimana responden didedahkan kepada sistem e-Sinar (N=17)**

Pertanyaan		Bilangan	Peratus
	Latihan	8	47.1%
	Mesyuarat	3	17.6%
	Maklumat awam	2	11.8%
	<a href="http://e-sinar.kedah.gov.my">http://e-sinar.kedah.gov.my</a>	3	17.6%
	Pelancaran oleh kerajaan negeri kedah	1	5.9%

Jadual 5.2 diatas, majoriti responden iaitu 8 (47.1%) orang responden mengetahui mengenai sistem e-sinar melalui latihan, manakala terdapat 3 (17.6%) orang responden masing-masing mengetahui mengenai e-sinar dari mesyuarat dan <http://e-sinar.kedah.gov.my>. Seramai 2 (11.8%) orang responden mengetahui tentang sistem e-sinar dari maklumat awam. Serta terdapat segelintir 1 (5.9%) orang responden sahaja mengetahui tentang sistem e-Sinar daripada Pelancaran oleh Kerajaan Negeri Kedah.

**Jadual 5.3**

**Kekerapan akses sistem e-Sinar (N=17)**

Pertanyaan		Bilangan	Peratus
	Setiap hari	2	11.8%
	Sekali seminggu	3	17.6%
	Lebih sekali dalam seminggu	2	11.8%
	Sebulan sekali	10	58.8%

Jadual 5.3 diatas,menggambarkan kekerapan akses sistem e-Sinar. Dapatan kajian ini menunjukkan seramai 10 (58.8%) orang responden mengakses sistem e-Sinar dalam masa sebulan sekali dan sekali seminggu 3 (17.6%), selain itu juga seramai 2 (11.8%) orang responden mengakses sistem e-Sinar setiap hari dan lebih sekali dalam seminggu seramai 2 (11.8%) orang responden sahaja.

**Jadual 5.4**  
**Kekerapan responden melayari sistem e-Sinar dalam tempoh**  
**setahun yang lalu (N=17)**

Pertanyaan		Bilangan	Peratus
	< 5	6	35.3%
	5 – 10	2	11.8%
	10 – 20	5	29.4%
	20 – 40	2	11.8%
	> 40	2	11.8%

Jadual 5.4 diatas menunjukkan kekerapan responden melayari sistem e-Sinar dalam tempoh setahun yang lalu. Daripada hasil soal selidik jelas menunjukkan seramai 6 (35.3%) orang responden telah melayari sistem e-sinar dalam tempoh setahun yang lalu kurang dari lima kali. Serta seramai 5 (29.4%) orang responden melayari sistem e-sinar dalam tempoh 10 – 20 kali dalam setahun yang lalu, dan majoriti bilangan responden masing – masing seramai 2 (11.8%) orang responden melayari e-sinar 5 – 10 kali dalam setahun serta 20 – 40 dan lebih dari 40 kali dalam masa setahun yang lalu.

**Jadual 5.5**

**Tujuan utama responden melayari sistem e-Sinar (N=17)**

Pertanyaan	Bilangan	Peratus
Untuk mendapatkan maklumat	5	29.4%
Untuk menggunakan perkhidmatan dalam talian (online) yang ada dalam sistem.	2	11.8%
Untuk mendapatkan maklumat rakyat miskin.	9	52.9%
Untuk buat daftar e-Sinar	1	5.9%

Jadual 5.5 diatas menggambarkan mengenai tujuan utama responden melayari sistem e-Sinar. Dapatan kajian ini menunjukkan seramai 9 (52.9%) orang responden bertujuan untuk mendapatkan maklumat rakyat miskin dalam sistem e-Sinar. Selain dari tujuan diatas terdapat juga seramai 5 (29.4%) orang responden yang bertujuan untuk mendapatkan maklumat sahaja, serta seramai 2 (11.8%) orang responden hanya untuk menggunakan perkhidmatan dalam talian (online) yang ada dalam sistem. Serta seramai 1 (5.9%) orang responden sahaja hanya untuk buat daftar e-sinar.

**Jadual 5.6**

**Penilaian responden mengenai keseluruhan sistem e-Sinar (N=17)**

Pertanyaan	Bilangan	Peratus
Sangat Berguna	11	64,7%
Berguna	5	29,4%
Kurang Berguna	1	5,9%

Jadual 5.6 diatas menunjukkan penilaian responden mengenai keseluruhan sistem e-Sinar. Dapatan kajian menunjukkan peratus yang terbesar ialah seramai 11 (64.7%) orang

responden menyatakan sangat berguna, sedangkan 5 (29.4%) orang responden berpendapat berguna, dan 1 (5.9%) orang responden menyatakan kurang berguna.

**Jadual 5.7**

**Lokasi responden untuk akses sistem e-Sinar (N=17)**

Pertanyaan		Bilangan	Peratus
	Pejabat Penghulu Mukim	7	41.2%
	Pejabat Daerah Kubang Pasu	10	58.8%

Jadual 5.7 diatas, menggambarkan lokasi responden untuk akses sistem e-sinar. Dapatan hasil soal selidik yang telah dibagikan, seramai 10 (58.8%) orang responden lokasi untuk mengakses sistem e-Sinar pada Pejabat Daerah Kubang Pasu. Hasil kajian juga menunjukkan peratusan yang rendah kurang dari 50% peratus iaitu di Pejabat Penghulu Mukim seramai 7 (41.2%) orang responden.

### 5.3.Keberkesanan e-Sinar diPejabat Daerah Kubang Pasu.

**Jadual 5.8**  
**Sistem Sokongan. (N=17 )**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Menaiktaraf perkakasan dalam data manual (file).	17	100%	-	-
2	Fleksibiliti yang merujuk bagi kedua-dua data dan laporan.	17	100%	-	-
3	Menganalisis sistem bagi sesiapa yang mengenai pengguna sistem	17	100%	-	-
4	Memendekkan masa bagi mengakses pembangunan sistem baru.	17	100%	-	-
5	Pemprosesan data yang segera untuk permintaan yang membawa perubahan kepada sistem sedia ada.	17	100%	-	-

Jadual 5.6 diatas menunjukkan maklum balas sistem sokongan daripada sistem e-Sinar, dapatan kajian ini menerangkan keseluruhan responden, seramai 17 (100%)orang responden menyatakan berkesan mengenai sistem sokongan ini.

**Jadual 5.9**  
**Latihan dan Perkhidmatan (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Pemantauan prestasi bahagian IT dalam menyediakan perkhidmatan.	16	94.1%	1	5.9%
2	Dokumen yang lengkap bagi latihan sokongan.	14	82.4%	3	17.6%
3	Menambah baik latihan pengguna.	17	100%	-	-
4	Kekerapan latihan menggunakan pangkalan data atau penggunaan model data.	14	82.4%	3	17.6%
5	Penyertaan peserta mengikut keperluan sistem.	16	94.1%	1	5.9%

Jadual 5.7 diatas, menunjukkan Latihan dan Kawalan Perkhidmatan untuk kemudahan dalam penggunaan sistem e-Sinar. Daripada data yang diperolehi menjelaskan bahwa sebahagian besar latihan dan perkhidmatan yang mencatatkan peratusan tertinggi ialah menambah baik latihan pengguna dengan jumlah seramai 17 (100%) orang responden menyatakan berkesan. Latihan dan perkhidmatan lain seperti pemantauan prestasi bahagian IT dalam menyediakan perkhidmatan dan Penyertaan peserta mengikut keperluan sistem, dengan jumlah masing – masing responden seramai 16 (94.1%) orang mendapat sistem e-Sinar berkesan dan seramai 1 (5.9%) orang responden mendapati sistem e-Sinar tidak berkesan.

Seramai 16 (94.1%) orang responden mendapati sistem e-Sinar berkesan bahwa dokumen yang lengkap bagi latihan dan kekerapan latihan menggunakan pangkalan data atau

penggunaan model data, manakala seramai 1 (5.9%) orang responden mendapati sistem e-Sinar tidak berkesan.

**Jadual 5.10**  
**Sokongan Kakitangan (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Pemahaman yang positif tentang maklumat sistem e-Sinar	15	88.2%	2	11.8%
2	Tahap keyakinan pengguna dalam sistem e-Sinar	11	64.7%	6	35.3%
3	Tahap kecekapan teknikal dan sokongan kakitangan	16	94.1%	1	5.9%
4	Masa yang cepat daripada kakitangan sokongan sistem sekiranya berlaku masalah sistem	16	94.1%	1	5.9%

Jadual 5.8, dapatan kajian ini menunjukkan seramai 16 (94.1%) orang responden mempunyai tanggapan yang sama terhadap tahap kecekapan teknikal dan sokongan kakitangan serta masa tindak balas yang cepat daripada kakitangan sokongan sistem sekiranya berlaku masalah sistem. Serta seramai 1 (5.9%) orang responden tidak mendapati sistem e-Sinar menyatakan berkesan. Bagi bahagian Tahap keyakinan pengguna dalam sistem e-Sinar mempunyai peratus yang rendah iaitu seramai 11 (64.7%) orang responden menyatakan berkesan, sedangkan 6 (35.3%) orang responden menyatakan tidak berkesan.

**Jadual 5.11**

**Menaiktaraf dan Kemudahan (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Menaiktaraf aplikasi	13	76.5%	4	23.5%
2	Menaiktaraf perisian data	13	76.5%	4	23.5%
3	Kemudahan akses untuk pengguna komputer	16	94.1%	1	5.9%
4	Penyeragaman perkakasan	15	88.2%	2	11.8%

Jadual 5.9, dapatan kajian ini menunjukkan seramai 16 (94.1%) orang responden menyatakan berkesan dengan kemudahan akses untuk pengguna komputer, dan seramai 1 (5.9%) orang responden menyatakan tidak berkesan. Dalam halnya dengan Penyeragaman perkakasan, seramai 15 (88.2%) orang responden menyatakan berkesan, serta 2 (11.8%) orang responden bahwa dirinya menyatakan tidak berkesan.

Seramai 13 (11.8%) orang responden dalam Menaiktaraf aplikasi dan Menaiktaraf perisian data menyatakan berkesan, dan 4 (23.5%) responden lainnya menyatakan tidak berkesan.

**Jadual 5.12**

**Meningkatkan Keberkesanan Pengguna (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Keupayaan sistem bagi meningkatkan produktifiti pengguna	17	100%	-	-
2	Keberkesanan menyeluruh sistem maklumat.	16	94.1%	1	5.9%
3	Keseragaman perancangan sistem e-Sinar untuk kemudahan.	16	94.1%	1	5.9%

Jadual 5.10 di atas menunjukkan bagaimana sistem e-Sinar ini dapat meningkatkan keberkesanan bagi pengguna. Berdasarkan tindakbalas yang diberikan oleh responden, seramai 17 (100%) orang responden menyatakan berkesan dengan keupayaan sistem bagi meningkatkan produktifiti pengguna. Dalam keberkesanan menyeluruh sistem maklumat, serta keseragaman perancangan sistem e-Sinar untuk kemudahan, masing – masing seramai 16 (94.1%) orang responden menyatakan berkesaan, dan masing-masing seramai 1 (5.9%) orang responden menyatakan tidak berkesan.

**Jadual 5.13**  
**Kekerapan dan kawalan kerja (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Keupayaan sistem yang mudah untuk kemudahan kepada pengguna	15	88.2%	2	11.8%
2	Tahap penggunaan yang tinggi melebihi tahap kawalan sistem.	12	70.6%	5	29.4%

Jadual 5.11 diatas, dapatan kajian ini menunjukkan keupayaan sistem yang mudah untuk kemudahan kepada pengguna mempunyai peratusan yang tinggi oleh responden seramai 15 (88.2%) orang responden menyatakan berkesan dengan pertanyaan tersebut, serta seramai 2 (11.8%) orang responden menyatakan tidak berkesan. Dan dalam tahap penggunaan yang tinggi melebihi tahap kawalan sistem seramai 12 (70.6%) orang responden menyatakan berkesan dan seramai 5 (29,4%) orang responden menyatakan tidak berkesan.

**Jadual 5.14**

**Keselamatan dan keyakinan (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Tahap keyakinan pengguna terhadap data pengguna.	12	70.6%	5	29.4%
2	Peruntukan kewangan yang mencukupi	12	70.6%	5	29.4%
3	Prosedur bagi mencegah perisian cetak rompak	12	70.6%	5	29.4%

Jadual 5.14 diatas yang mempunyai peratus yang sama bagi masing-masing soalan iaitu dalam tahap keyakinan pengguna terhadap data pengguna, peruntukan kewangan yang mencukupi dan prosedur bagi mencegah perisian cetak rompak masing – masing mempunyai bilangan keberkesanan yang sama iaitu seramai 12 (70.6%) orang responden menyatakan berkesan, dan 5 (29.4%) orang responden masing – masing tidak berkesan.

**Jadual 5.15**

**Tindakbalas Sistem (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Penggunaan perisian perkakasan yang rendah/tidak moden	11	64.7%	6	35.3%
2	Tindakbalas sistem masa yang singkat.	15	88.2%	2	11.8%

Jadual 5.13 di atas, mengenai tindakbalas sistem di dapati seramai 15 (88.2%) orang responden menyatakan berkesan dengan tindakbalas sistem masa yang singkat, serta 6 (35.3%) orang responden menyatakan tidak berkesan. Hasil kajian juga menunjukkan

peratusan 88.2% iaitu seramai 15 orang responden menyatakan berkesan, dan seramai 2 (11.8%) orang responden menyatakan tidak berkesan.

**Jadual 5.16**  
**Desktop dan Laporan (N=17)**

No	Pertanyaan	Berkesan		Tidak Berkesan	
		Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
1	Pengguna memerlukan laporan yang berkualiti	15	88.2%	2	11.8%
2	Penggunaan perisian Windows yang terkini.	16	94.1%	1	5.9%
3	Keupayaan membuat laporan secara profesional.	15	88.2%	2	11.8%

Jadual 5.14 diatas, penggunaan perisian Windows yang terkini memiliki peratusan yang tinggi iaitu seramai 16 (94.1%) orang responden menyatakan berkesan dan 1 (5.9%) orang responden menyatakan tidak berkesan. Dapatan kajian yang lain mendapati dari masing – masing jawapan mengenai pengguna memerlukan laporan yang berkualiti dan Keupayaan membuat laporan secara profesional masing-masing seramai 15 (88.2%) orang responden menyatakan berkesan dan 2 (11.8%) masing-masing responden menyatakan tidak berkesan.

## **BAB IV**

### **RUMUSAN DAN KESIMPULAN**

Bab ini membincangkan mengenai rumusan dan kesimpulan hasil daripada analisa data yang telah dibentangkan dalam bab lima. Bab ini juga merangkumi kesimpulan dan cadangan untuk kajian yang akan datang.

Pernyataan masalah kajian ini adalah sejauhmanakah penggunaan e-Sinar dilaksanakan di Pejabat Daerah Kubang Pasu, serta sejauhmanakah keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.

#### **6.1.Rumusan**

Pada keseluruhannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa sistem e-Sinar berperanan sebagai sistem yang menyimpan data rakyat miskin. Dalam bab 6 ini penyelidik akan membentangkan hasil daripada objektif daripada untuk di bincangkan.

#### **Objektif satu**

**Isu: Penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.**

**Faktor 1: menunjukkan bagaimana responden didedahkan kepada sistem e-Sinar**

#### **(Jadual 5.2)**

Analisa data pada bab 5 menunjukkan penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu boleh dilihat daripada responden yang menggunakan mengenai sistem e-sinar tersebut. Seramai 8 responden mengetahui sistem e-Sinar daripada latihan, serta 3 orang responden mengetahui daripada mesyuarat dan <http://e-sinar.kedah.gov.my>, serta 3 orang

responden mengetahui dari maklumat awam seramai 2 orang dan 1 orang responden mengetahui daripada pelancaran oleh kerajaan negeri kedah.

**Faktor dua: Kekerapan akses sistem e-Sinar (Jadual 5.3).**

Penggunaan sistem e-sinar dapat dilihat daripada kekerapan akses sistem e-Sinar. penggunaan Sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu seramai 10daripada responden menggunakan sistem e-sinar selama sebulan sekali, serta sekali seminggu seramai 3 orang responden, serta 2 orang responden pada setiap hari, dan 2 orang responden menggunakan sistem e-Sinarlebih sekali dalam seminggu.

**Faktor tiga: Kekerapan responden melayari sistem e-Sinar dalam tempoh setahun yang lalu (Jadual 5.4)**

Kekerapan responden melayari sistem e-Sinar dalam tempoh setahun yang lalu menunjukkanbahawa seramai 6 orang responden melayari sistem e-Sinar sebanyak kurang dari lima kali dalam tempoh setahun yang lalu, serta 5 orang responden melayari sistem e-Sinar sebanyak 10 - 20 kali dalam setahun yang lalu . dan masing-masing seramai 2 orang responden sahaja yang melayari sistem e-Sinar iaitu 5-10 kali sahaja dalam setahun , 20 - 40 kali sahaja dalam setahun, serta lebih dari 40 kali dalam tempoh setahun yang lalu.

**Faktor empat: Tujuan utama responden melayari sistem e-Sinar (Jadual 5.5)**

Dapatan kajian ini menyokong kajian yang dijalankan oleh Comptroller's Handbook (1995) yang mendapati 9 orang responden menggunakan sistem e-Sinar untuk mendapatkan maklumat rakyat miskin. 5 orang responden hanya untuk mendapatkan maklumat sahaja, dan seramai 2 orang responden menggunakan perkhidmatan dalam talian (online) yang ada dalam sistem . Serta hanya 1 orang responden sahaja yang menggunakan sistem e-sinar ini hanya untuk daftar e-Sinar.

**Faktor lima: Penilaian responden mengenai keseluruhan sistem e-Sinar (Jadual 5.6)**

Selain daripada mendapat maklumat, penilaian daripada responden mengenai keseluruhan sistem e-Sinar iaitu seramai 11 orang responden menyatakan sangat berguna, 5 orang responden menyatakan berguna dan 1 orang responden menyatakan tidak berguna.

**Faktor enam: lokasi responden untuk akses sistem e-Sinar (Jadual 5.7)**

Sedangkan untuk lokasi responden untuk mengakses sistem e-Sinar. Seramai 10 orang responden lebih memilih mengakses sistem e-Sinar pada Pejabat Daerah Kubang Pasu dan 7 orang responden sahaja di Pejabat Penghulu Mukim.

**Objektif dua**

**Isu: Keberkesanan penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu.**

**Faktor satu: Sistem Sokongan (Jadual 5.6)**

Secara keseluruhannya, keberkesanan penggunaan sistem e-Sinar oleh penghulu mukim dan kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu dalam hal sistem sokongan, dapat di lihat pada jadual 5.6 di mana bilangan peratus daripada sistem sokongan dengan majoriti

100% orang responden menyatakan berkesan dan turut disokong oleh kajian Behan dan Homes (1990). Sistem sokongan ini sangat berguna dalam memerihalkan teknologi yang membolehkan kita untuk merekod, menyimpan, memproses, mendapat semula, mengantar dan menerima maklumat.

#### **Faktor dua: Latihan dan Perkhidmatan (Jadual 5.7)**

Latihan dan perkhidmatan juga diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan pengguna, seramai 17 orang responden menyatakan berkesan dalam hal menambah baik latihan pengguna sistem e-sinar. Seterusnya seramai 16 orang responden mengenai pemantauan prestasi bahagian IT dalam menyediakan perkhidmatan menyatakan berkesan untuk menyokong latihan pengguna sistem serta 1 orang responden sahaja yang menyatakan tidak berkesan, 16 orang responden dalam penyertaan peserta untuk mengetahui keperluan sistem menyatakan berkesan dan 1 orang responden menyatakan tidak berkesan. Dalam kekerapan latihan menggunakan pangkalan data atau penggunaan model data serta dokumen yang lengkap bagi latihan sokongan dalam hal ini masing-masing seramai 14 orang responden menyatakan berkesan serta seramai 3 orang responden sedangkan tidak menyatakan tidak berkesan.

#### **Faktor tiga: Sokongan kakitangan (Jadual 5.8)**

Dapatan kajian ini menyokong kajian yang dijalankan oleh Muhammad Ali Irfan (2009) yang mendapati pencapaian daripada tahap kecekapan teknikal dan sokongan kakitangan iaitu 16 orang responden menyatakan berkesan selebihnya hanya 1 orang responden saja yang menyatakan tidak berkesan, mengenai masa tindak balas yang cepat daripada

kakitangan sokongan sistem sekiranya berlaku masalah sistem seramai 16 orang responden menyatakan berkesan dan 1 orang responden menyatakan tidak berkesan. Terdapat 15 orang responden merasa berkesan dengan pemahaman yang positif tentang maklumat sistem e-Sinar dan hanya 2 orang sahaja menyatakan tidak berkesan. Serta tahap keyakinan pengguna dalam sistem e-Sinar hanya seramai 11 orang sahaja menyatakan berkesan dan 6 orang responden lainnya menyatakan tidak berkesan.

**Faktor lima: Menaiktaraf dan Kemudahan (Jadual 5.9)**

Dalam hal menaiktaraf dan kemudahan seramai 16 daripada responden menyatakan berkesan dengan kemudahan akses untuk pengguna komputer serta 1 orang responden menyatakan tidak berkesan, dalam halnya penyeragaman perkakasan seramai 15 responden menyatakan berkesan dan 2 orang responden menyatakan tidak berkesan, daripada itu, masing-masing responden juga menyatakan berkesan, daripada 13 orang responden dengan menaiktaraf aplikasi dan menaiktaraf perisian data dan hanya 4 orang sahaja yang tidak berkesan.

**Faktor enam: Meningkatkan Keberkesanan Pengguna (Jadual 10)**

Dalam hal meningkatkan keberkesanan pengguna sistem, seramai 17 daripada responden juga menyatakan berkesan dengan keupayaan sistem bagi meningkatkan produktifiti pengguna. Serta masing-masing responden seramai 16 orang menyatakan berkesan mengenai keberkesanan menyeluruh sistem maklumat dan keseragaman perancangan sistem e-Sinar untuk kemudahan hanya 1 daripada responden sahaja yang tidak berkesan. Dapatan kajian ini menyokong kajian yang dijalankan oleh Winardi (1992).

**Faktor tujuh: Kecepatan dan kawalan kerja(Jadual 5.11)**

Dalam hal kecepatan dan kawalan kerja menunjukkan responden menggunakan sistem e-Sinar seramai 15 daripada responden menyatakan berkesan dengan keupayaan sistem yang mudah untuk kemudahan pengguna serta hanya 2 orang responden sahaja yang menyatakan tidak berkesan. Ini diikuti dengan tahap penggunaan yang tinggi melebihi tahap kawalan sistem seramai 12 daripada responden menyatakan berkesan serta 5 daripada responden menyatakan tidak berkesan.

**Faktor delapan: Keselamatan dan Keyakinan (Jadual 5.12)**

Dapatan kajian ini menyokong kajian yang dijalankan oleh Emerson di Handayaniingrat (1996) yang mendapati bahawa tahap keyakinan pengguna terhadap data pengguna serta peruntukan kewangan yang mencukupi serta prosedur mencegah perisian cetak rompak masing-masing seramai 12 daripada responden menyatakan berkesan sedangkan hanya 5 daripada responden menyatakan tidak berkesan.

**Faktor sembilan: Tindakbalas sistem (Jadual 5.13)**

Dalam halnya mengenai tindakbalas sistem seramai 15 daripada responden menyatakan berkesan dengan tindakbalas sistem masa yang singkat serta yang menyatakan tidak berkesan hanya 2 daripada responden sahaja, serta penggunaan perisian perkakasan yang rendah/tidak moden hanya seramai 11 daripada responden menyatakan berkesan dan 6 orang responden menyatakan tidak berkesan.

### **Faktor sepuluh: Desktop dan Laporan (Jadual 5.14)**

Dapatan kajian ini menyokong kajian yang telah dijalankan oleh Martin et al. (1994), yang mendapati bahawa 16 daripada responden menyatakan berkesan dengan penggunaan perisian Windows yang terkini serta daripada responden menyatakan tidak berkesan, diikuti oleh masing-masing seramai 15 orang daripada responden menyatakan berkesan dengan penggunaan memerlukan laporan yang berkualiti serta keupayaan membuat laporan secara profesional dan 2 daripada responden menyatakan tidak berkesan.

### **6.2. Kesimpulan**

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap pengguna sistem e-Sinar dan menilai tahap keberkesanan penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang pasu. Hasil dari kajian telah menunjukkan bahawa penggunaan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang pasu mereka menggunakan sistem tersebut sebagai alat untuk mencari maklumat rakyat miskin. Dalam hal keberkesanan sistem e-Sinar di Pejabat Daerah Kubang Pasu secara umum dapat dikatakan berkesan, kerana peratus daripada hasil tindak balas soal selidik didapati purata tindakbalas responden melebihi daripada 50 peratus dari keseluruhan tindakbalas daripada soalan menyatakan berkesan. Kaedah yang sistematik diperlukan bagi memberi kesedaran kepada Penghulu Mukim dan kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu mengenai perkhidmatan-perkhidmatan lain yang terdapat pada sistem e-Sinar. Ini bagi memastikan keberkesanan sistem e-Sinar dimanfaatkan dengan maksimum oleh Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu.

### 6.3.CADANGAN

Perkembangan perkhidmatan dan maklumat melalui Internet adalah sangat cepat dan begitu drastik sejajar dengan permintaan pengguna yang inginkan perkhidmatan yang pantas dan tepat. Justeru itu perlunya kajian lanjut untuk melihat sejauh mana keberkesanan sistem e-Sinar seiring dengan pertambahan masa dan peningkatan teknologi maklumat. Penyelidik mencadangkan agar kajian lanjut dijalankan bagi membantu Pejabat Daerah Kubang Pasu, dan para Penghulu Mukim yang menggunakan kemudahan sistem e-Sinar bersama seterusnya memperkembangkan kemudahan yang ada.

Antara cadangan-cadangan penyelidik untuk kajian kes di masa depan supaya tinjauan dilakukan di Pejabat-Pejabat Daerah lain, Unit Perancang Ekonomi Kedah Darul Aman. Dan selain daripada itu responden juga boleh ditambah bagi memperolehi data yang lebih tepat dan mewakili populasi.

Hasil kajian ini juga boleh dijalankan dengan membuat perbandingan responden terhadap pola penggunaan sistem dan adakah penggunaannya dipengaruhi oleh latar belakang pengajian yang diambil. Penyelidikan secara terus boleh dijalankan terhadap responden di mana Kakitangan Pejabat Daerah dan Penghulu Mukim diberi latihan dengan beberapa set soalan dan diberi tempoh tertentu untuk mengakses maklumat melalui sistem e-Sinar. Penyelidikan ini juga boleh membuat perbandingan terhadap Kakitangan dan Penghulu Mukim yang telah diberi pelatihan tentang sistem e-Sinar berbanding mereka yang tiada pengetahuan mengenai penggunaan sistem e-Sinar.

Cadangan lain adalah menjalankan penyelidikan untuk keberkesanan Sesi Kemahiran, Carian Maklumat membantu Majlis Ketua Kampung (MKK), Penghulu

Mukim, dan Kakitangan dalam memaksimumkan kemudahan dan perkhidmatan yang terdapat pada sistem e-Sinar.

Satu kajian boleh dijalankan terhadap kandungan yang ada pada sistem e-Sinar dengan antarmuka pengakses, kandungan, autoriti, perkhidmatan yang disediakan untuk meningkatkan kualiti dan membantu pembina sistem e-Sinar bagi menghasilkan Sistem yang memenuhi standard dan menetapkan piawaian tertentu bagi pembinaan sistem e-Sinar.

Adapun untuk kerajaan Aceh boleh dijadikan sebuah pembelajaran mengenai sistem ini ke masa hadapan untuk digunakan dalam memudahkan merekod data rakyat miskin, serta memudahkan dalam hal pencarian maklumat bagi masyarakat miskin pada Pejabat-Pejabat Daerah yang ada di Aceh dalam pembagian bantuan.

## **SENARAI RUJUKAN**

Sanusi, N.A., Bakar, A.S.A., & Bahar, N.F.M.(2005). *Kedah Maju: Antara Perancangan dan Keupayaan*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

- Hamdan, A.R., Yazrina Y., Zakaria, M.S., & Murah, M.Z. (2000). *Teknologi Maklumat*. Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Maarof, M., A. (2004). *Siri 1 Sistem Komputer dan Perisan*. Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Worrall, L., Remenyi, D., & Money, A. (1998). *Measuring the Effectiveness of Information Technology Management: a comparative study of six UK local authorities*. United Kingdoms: University of Wolverhampton.
- Fatimah, W.T., Selamah, M. & Mukaramah, H. (2005). *Kedah: Pembangunan dan Cabaran*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Atmosoeprpto, K. (2002). *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, PT. Jakarta: Elex Media . Komputindo.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). *“Organization”*. Texas: Richard D, Irwin, Inc.
- Handyaningrat, S. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta : Gunung Agung.
- Winardi (1992). *Promosi dan Reklame*. Bandung: PT Mandar Maju.
- e-SINAR (2010). *Keberhasilan Sistem e-SINAR*, Alor Setar: Sektor Pembasmian Kemiskinan Unit Perancang Ekonomi Negeri Kedah Darul Aman.
- Don, Y. (2006). *Psikologi Sosial Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: BS print (M) SDH. BHD.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Idid, S., A. (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dari Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Laman Web Resmi, Pejabat Daerah Kubang Pasu. (2012). Retrieved from <http://webjabatan.kedah.gov.my/pdkp.php>

Sistem Pengurusan Maklumat (2009). Retrieved From <http://www.successideaweb.com/ms/cms/content-management-system/sistem-pengurusan-maklumat>.

*Management Information Systems.* (1995). Retrieved From <http://www.occ.gov/publications/publications-by-type/comptrollers-handbook/mis.pdf>.

*Pengertian Maklumat.* (2010). Retrieved From <http://ms.shvoong.com/social-sciences/communication-media-studies/2072620-pengertian-maklumat/>.

*Pengurusan Rekod.* (2012). Retrieved From [http://ms.wikipedia.org/wiki/Pengurusan\\_rekod#Matlamat Pengurusan Maklumat](http://ms.wikipedia.org/wiki/Pengurusan_rekod#Matlamat_Pengurusan_Maklumat)

*Effectiveness.*(2012). Retrieved From <http://en.wikipedia.org/wiki/Effectiveness>.

Irfan, M., A. (2009), *Kumpulan Teori Keberkesanan*. Retrieved From <http://al-bantany-112.blogspot.com/2009/11/kumpulan-teori-efektivitas.html>.

*bahan MSDM skripsi.* (2012) Retrieved From <http://www.scribd.com/doc/92448879/bahan-MSDM-skripsi>.

**BORANG SOAL SELIDIK**  
**KAJIAN KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN MAKLUMAT:**  
**KAJIAN KES SISTEM e-SINAR DI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU**

---

Soal selidik ini dijalankan untuk mendapatkan maklum balas dan mengetahui penggunaan sistem e-Sinar dan Keberkesanan Sistem e-Sinar pada Penghulu Mukim dan Kakitangan Pejabat Daerah Kubang Pasu. Segala maklumat yang anda berikan adalah untuk tujuan kajian dan akan dirahasiakan.

***Arahan: Sila jawab dengan jujur dan ikhlas. Tandakan V pada kotak yang sesuai***

**Bahagian A Soalan Selidik ( Demografik)**

1. Nama Pejabat/bahagian/Unit : \_\_\_\_\_

2. Jawatan : \_\_\_\_\_

1. Jantina :  Lelaki  
 Perempuan

2. Kumpulan Umur:  < 18 Tahun  
 18 - 25 Tahun  
 25 - 45 Tahun  
 45- 45 Tahun  
 > 45 Tahun

3. Bangsa :  Melayu  
 Cina  
 India  
 Lain-lain

4. Status Pengajian :  Ijazah Sarjana Muda  
 Sarjana  
 PhD  
 STPM  
 SPM

5. Status Perkahwinan:  Bujang  
 Berkahwin  
 Duda  
 Janda

**BAHAGIAN B SOAL SELIDIK PENGGUNAAN E-SINAR DI PEJABAT DAERAH KUBANG PASU**

**Arahan : sila tandakan V satu (1) jawapan sahaja di dalam kotak yang disediakan**

1. Bagaimanakah anda mengetahui tentang sistem e-sinar tersebut:

- Latihan/kursus
- Mesyarat
- Maklumat awam
- <http://e-sinar.kedah.gov.my>
- Lain-lain

jika lain-lain, sila nyatakan:

2. Kekerapan akses sistem e-Sinar:

- Setiap Hari
- Sekali seminggu
- Lebih sekali dalam seminggu
- Sebulan sekali
- Tidak Pernah

3. Berapa kalikah anda melayari e-Sinar dalam tempoh setahun yang lalu?

- < 5
- 5 - 10
- 10 - 20
- 20 - 40
- > 40

4. Apakah tujuan utama anda melayari e-Sinar tersebut:

- Untuk mendapatkan maklumat
- Untuk menggunakan perkhidmatan dalam talian (online) yang ada dalam sistem
- Kajian
- Untuk mendapatkan maklumat rakyat miskin
- Lain-lain

jika lain-lain, sila nyatakan:

5. Apakah Pendapat anda mengenai keseluruhan sistem e-Sinar yang telah anda layari:

- Sangat Berguna
- Berguna
- Kurang Berguna
- Langsung Tidak Berguna

6. Lokasi akses sistem e-sinar:

- Pejabat Penghulu
- Pejabat Daerah Kubang Pasu
- Rumah
- Lokasi awam

**SOAL SELIDIK KEBERKESANAN SISTEM E-SINAR**

**Arahan : Sila tandakan V satu (1) jawapan sahaja di dalam kotak yang disediakan**

**Bahagian C (Sistem Sokongan)**

- |  |          |                          |       |                          |
|--|----------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Menaiktaraf perkakasan dalam data manual (file).  | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 2. Fleksibiliti yang merujuk bagi kedua-dua data dan laporan.                                    | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 3. Menganalisis sistem bagi sesiapa yang mengenai pengguna bisnes.                               | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 4. Memendekkan masa bagi mengakses pembangunan sistem yang baru.                                 | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 5. Pemprosesan data yang segera untuk permintaan yang membawa perubahan kepada sistem sedia ada. | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |

**Bahagian D (Latihan dan Perkhidmatan)**

- |   |          |                          |       |                          |
|---|----------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Pemantauan prestasi jabatan IT dalam menyediakan perkhidmatan.           | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dokumen yang lengkap bagi latihan sokongan.                              | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 3. Menambah baik latihan pengguna.  | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 4. Kekerapan latihan menggunakan pangkalan data atau penggunaan model data. | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 5. Penyertaan peserta mengikut keperluan sistem.                            | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |

**Bahagian E (Sokongan Kakitangan)**

- |   |          |                          |       |                          |
|---|----------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Pemahaman yang positif tentang maklumat sistem e-Sinar.  | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tahap keyakinan pengguna dalam sistem e-Sinar.   | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tahap kecekapan teknikal dan sokongan kakitangan.  | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 4. Masa tindak balas yang cepat daripada kakitangan sokongan sistem sekiranya berlaku masalah sistem. | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |

**Bahagian F (Menaiktaraf dan Kemudahan)**

- |   |          |                          |       |                          |
|---|----------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Menaiktaraf aplikasi.                    | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 2. Menaiktaraf perisian data.               | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 3. Kemudahan akses untuk pengguna komputer. | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |
| 4. Penyeragaman perkakasan.                 | Berkesan | <input type="checkbox"/> | Tidak | <input type="checkbox"/> |

**Bahagian G (Meningkatkan Keberkesanan Pengguna)**

1. Keupayaan sistem bagi meningkatkan produktifiti pengguna. Berkesan  Tidak
2. Keberkesanan menyeluruh sistem maklumat. Berkesan  Tidak
3. Keseragaman perancangan sistem e-Sinar untuk kemudahan pengguna. Berkesan  Tidak

**Bahagian H (Kekerapan dan kawalan kerja)**

1. Keupayaan sistem yang mudah untuk kemudahan kepada pengguna. Berkesan  Tidak
2. Tahap penggunaan yang tinggi melebihi tahap kawalan sistem. Berkesan  Tidak

**Bahagian I (Keselamatan dan keyakinan)**

1. Tahap keyakinan pengguna terhadap data pengguna. Berkesan  Tidak
2. Peruntukan kewangan yang mencukupi. Berkesan  Tidak
3. Prosedur bagi mencegah perisian cetak rompak. Berkesan  Tidak

**Bahagian J (Tindakbalas Sistem)**

1. Penggunaan perisian perkakasan yang rendah/tidak moden. Berkesan  Tidak
2. Tindakbalas sistem masa yang singkat. Berkesan  Tidak

**Bahagian K (Desktop dan Laporan)**

1. Pengguna memerlukan laporan yang berkualiti. Berkesan  Tidak
2. Penggunaan perisian Windows yang terkini. Berkesan  Tidak
3. Keupayaan membuat laporan secara profesional. Berkesan  Tidak