

**PENGGUNAAN SERTA KEBERKESANAN ICT DALAM
PELAKSANAAN TUGASAN HARIAN ; SATU KAJIAN DI UNIT
PERANCANG EKONOMI NEGERI KEDAH**

NORFAZNI MUSTAFFA

813225

**KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN
ANTARABANGSA**

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2014

**PENGGUNAAN SERTA KEBERKESANAN ICT DALAM
PELAKSANAAN TUGASAN HARIAN ; SATU KAJIAN DI UNIT
PERANCANG EKONOMI NEGERI KEDAH**

NORFAZNI MUSTAFFA

813225

**KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN
ANTARABANGSA**

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2014

Kertas Projek yang dikemukakan kepada Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat Pengijazahan Sarjana Sains (Pengajian Strategik)

PERAKUAN HAKCIPTA

Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang dan atau membuat salinan mana-mana bahagian, bab, ilustrasi atau isi kandungan ilmiah ini dalam apa jua bentuk dan dengan cara apa jua pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanika, rakaman atau cara lain sebelum mendapat kebenaran bertulis daripada Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa.

PERAKUAN PELAJAR

Dengan ini, saya Norfazni Mustaffa (813225), mengakui bahawa kajian ini adalah hasil nukilan saya sendiri kecuali petikan, huraian dan ringkasan yang terdapat di dalamnya yang telah dinyatakan sumbernya.

Tarikh : 24 Jun 2014

Tandatangan Pelajar

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Kajian ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains (Pengajian Strategik), Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju memberi kebenaran kepada pihak perpustakaan university ini untuk mempamerkannya sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kajian ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Pusat Pengajian Siswazah, Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil 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 dibuat ke atas kajian ini.

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

DEKAN PUSAT PENGAJIAN SISWAZAH
KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN ANTARABANGSA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010, SINTOK, KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti dan mengetahui penggunaan *Information Communication Technology* (ICT) dalam pelaksanaan tugas harian di kalangan penjawat awam yang sedang berkhidmat di Unit Perancang Ekonomi Negeri Kedah (UPEN), Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman. Lima aspek dikaji bagi menjawab persoalan kajian iaitu prasarana ICT yang disediakan di pejabat, kekerapan dan kemahiran penggunaan prasarana ICT tersebut, persepsi terhadap ICT dan faktor – faktor penghalang dalam penggunaan ICT di pejabat. Sampel kajian terdiri empat puluh orang penjawat awam yang sedang berkhidmat di UPEN. Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik terhadap penjawat awam. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif. Dapatan kajian mendapati prasarana ICT yang disediakan di UPEN adalah lengkap dan berada dalam keadaan baik. Namun begitu tahap liputan internet masih kurang memuaskan. Beberapa usul telah dikemukakan kepada pihak yang terlibat seperti Pusat Teknologi Maklumat dan Komputer Negeri Kedah (PTMK), pengurusan tertinggi di UPEN dan penjawat awam sendiri bagi memantapkan lagi penggunaan ICT dalam pelaksanaan tugas harian di pejabat.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify and understand the use of *Information Communication Technology (ICT)* in the execution of daily work among public servants in the Kedah State Economic Planning Unit (EPU). Five aspects were studied to answer the questions of this research. The aspects are related to ICT facilities provided in the office (hardware and software), the frequency of using those ICT facilities, the skill in using the ICT facilities, perception of ICT usage and also factors limiting the use of ICT in the office. This research samples consist of forty public servants working in EPU. The technique used for this research is questionnaire method and using descriptive analysis. The research shows that the ICT facilities available in EPU are complete and also in a good condition. However, the level of internet infrastructure is still low and the capacity is not enough to serve the government applications. A few suggestions are given to the expertise, public servants and others to further consolidate the use of ICT in improving the worker's performance.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang serta selawat dan salam ke atas junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W., di atas limpah kurniaNya saya akhirnya dapat menyempurnakan Kertas Projek yang bertajuk Penggunaan Serta Keberkesanan ICT Dalam Pelaksanaan Tugas Harian ; Satu Kajian Di Unit Perancang Ekonomi Negeri Kedah yang mengambil masa selama lebih kurang 4 bulan untuk menyiapkannya. Di sepanjang menyiapkan Kertas Projek ini, banyak pihak yang membantu dan memberikan kerjasama dalam menyiapkan Kertas Projek ini. Pertamanya saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada Y.Bhg Dr. Dani bin Salleh selaku Penyelia Utama di Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa di atas segala khidmat nasihat, tunjuk ajar dan kerjasama beliau di sepanjang penyediaan Kertas Projek ini sehingga ia dapat disempurnakan dengan jayanya.

Dikesempatan ini juga saya mengucapkan terima kasih kepada Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pembangunan) / Pengarah UPEN YBhg. Dato' Hj Bakar Bin Din serta semua kakitangan di UPEN Kedah yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam memberikan kerjasama dalam menyiapkan Kertas Projek ini. Tidak lupa juga pegawai dan tenaga pengajar di COLGIS UUM dan INSPIN Alor Setar yang nama mereka tidak dapat disebut satu persatu di sini.

Istimewa juga saya ucapkan kepada kedua ibu bapa saya, suami dan anak saya yang telah banyak berkorban dan sentiasa mendoakan kejayaan saya. Begitu juga dengan rakan-rakan seperjuangan (Pegawai-Pegawai Tadbir Negeri Kedah Darul Aman – KCS) amnya dan rakan-rakan KCS dalam kelas Sarjana Sains (Pengajian Strategik) sesi 2012-2014 di atas bantuan yang dihulurkan selama ini dan seterusnya saya dengan rendah diri memohon ampun dan maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam Kertas Projek ini.

Sekian, terima kasih

**NORFAZNI MUSTAFFA
KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN ANTARABANGSA,
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK, KEDAH DARUL AMAN**

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK / ABSTRACT	i
 BAB SATU: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Soalan Kajian	7
1.5 Signifikasi Kajian	8
1.6 Skop Kajian	9
1.7 Limitasi Kajian	9
1.8 Kerangka Konsep Kajian	11
 BAB DUA: KAJIAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	12
2.2 Teknologi Maklumat Dan Komunikasi (ICT)	13
2.3 Komponen Dan Prasarana Teknologi Maklumat	15
2.4 Perkembangan ICT	16
2.5 Literasi Dan Kemahiran ICT	17
2.6 Persepsi Terhadap ICT	19
2.7 Sikap Terhadap Komputer	20
2.8 Halangan Dalam Penggunaan ICT	22
2.9 Sistem E-Kerajaan	23
 BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN	
3.1 Pengenalan	27
3.2 Rekabentuk Kajian	28
3.3 Sampel / Responden Kajian	29
3.4 Tempat dan Lokasi Kajian	30
3.5 Instrumen Kajian	31
3.6 Prosedur Kajian	33
3.7 Analisis Data	34
3.8 Rumusan	36

BAB EMPAT: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	36
4.2	Analisis Data Bahagian A : Maklumat Demografi Responden	37
4.3	Analisis Data Bahagian B: Prasarana ICT Di Pejabat	42
4.4	Analisis Data Bahagian C: Ke kerap an Menggunakan ICT	49
4.5	Analisis Data Bahagian D: Kemahiran Menggunakan ICT	55
4.6	Analisis Data Bahagian E: Persepsi Terhadap ICT	62
4.7	Analisis Data Bahagian F: Halangan – Halangan Dalam Penggunaan ICT	69

BAB LIMA: KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Kesimpulan	76
5.2	Cadangan Penambahbaikan	79

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	Kerangka Konsep Kajian Tahap Penggunaan ICT Penjawat Awam Di UPEN
Jadual 3.1	Penskalaan <i>Skala Likert</i>
Jadual 4.1	Jadual Penentuan Tahap Skor Min
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Jantina
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Umur
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Kategori Penjawatan
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Berkhidmat Di UPEN
Jadual 4.7	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item B1
Jadual 4.8	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item B2
Jadual 4.9	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item B3 – B9
Jadual 4.10	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item B10 – B13
Jadual 4.11	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item B14
Jadual 4.12	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item B15
Jadual 4.13	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item C1 – C15
Jadual 4.14	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item D1 – D15
Jadual 4.15	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item E1 – E15
Jadual 4.16	Taburan Ke kerap an Skor Bagi Item F1 – F9

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Borang Soal Selidik
Lampiran B	Senarai Responden
Lampiran C	SPSS – Bahagian A
Lampiran D	SPSS – Bahagian B
Lampiran E	SPSS – Bahagian C
Lampiran F	SPSS – Bahagian D
Lampiran G	SPSS – Bahagian E
Lampiran H	SPSS – Bahagian F
Lampiran I	Bibliografi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Kerajaan Malaysia telah memperkenalkan dan memperkasakan Teknologi Maklumat dan Komunikasi atau ICT sebagai langkah positif dalam mentransformasikan sektor awam di samping mempertingkatkan kecekapan, produktiviti, ketelusan dan pelbagai lagi elemen-elemen positif dalam membangunkan negara standing dengan negara maju. ICT boleh didefinisikan adalah proses-proses, penggunaan dan peralatan yang digunapakai bagi mengakses, mereka bentuk, mengurus, menganalisa, mempersembah dan berkomunikasi dengan pelbagai maklumat. Teks, bunyi dan imej juga adalah blok asas dalam ICT. ICT merupakan satu agenda utama dalam pembangunan dan kemajuan negara pada masa kini. Penggunaan ICT secara optimum memberi kesan kepada perubahan atau transformasi sesebuah organisasi, malah akan mempengaruhi halatuju pembangunan serta peningkatan keberkesanan organisasi. Perkembangan ICT membolehkan maklumat diperolehi dalam masa yang singkat dan dalam jumlah yang banyak.

Perutusan Dato' Sri Dr. Ali Bin Hamsa, Ketua Setiausaha Negara (2013) dalam Buku "Memperkasa Penyampaian Perkhidmatan PBT Menerusi Penggunaan ICT" telah menyatakan bahawa pembangunan ekonomi negara bergantung kepada keupayaan Kerajaan untuk mengguna dan menyesuaikan ICT dengan berkesan dalam senario sosio-ekonomi dunia tanpa sempadan.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- A.Razak (2000),. Teknologi Maklumat Malaysia, Mcgraw Hill Malaysia
- Arfah Yusof Dan Normah Mustafa. 2001. From A Single Strand To A Myriad Of Webs: Internet Development In Malaysia
- Baharom Mohamad (2004).Persepsi Guru-Guru Terhadap Kepemimpinan Pengajaran Dalam Celik Komputer Di Sekolah-Sekolah Negeri Johor.Unpublished Doctoraldissertation, Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
- Bekkers, V., & Homburg, V. 2007. The Myths Of E-Government: Looking Beyond Theassumptions Of A New And Better Government. *The Information society*, 23(5), 373–382
- Crouch, H. (1996). *Government And Society In Malaysia*, Ithaca, NY: Cornell University Press
- Emma Mirza Wati (2003) Singapore One : Perancangan, Implimentasi Dan Kejayaannya / Emma Mirza Wati Mohamad. Masters Thesis, University Of Malaya
- Fullan, M. (2006). *The New Meaning Of Educational Change*. New York: Teacher College Press.
- Feissal, T. M. F. T. (2004). Digital Divide In Malaysia: The Value Of Using The Internet By The Urban And Rural Population. 41st Annual Meeting Of The Japansection Of Regional Science Association International, Waseda University
- ICT Literacy Panel, (2007),. Digital Transformation A Framework For ICT Literacy
- Goldfarb, A. And Prince, J. 2008. Internet Adoption And Usage Patterns Are Different: Implications For The Digital Divide. *Information Economics And Policy*, 20(1): 2-15.
- Lai, Disney.2008. JPKN Competency Development Framework (Draft). Bahagianlatihan Dan Penyelidikan, JPKN.
- Lai, Disney.2008. Halatuju Pembangunan Modal Insan Jabatan Perkhidmatankomputer Negeri . Bahagian Latihan Dan Penyelidikan,JPK
- Lai, Disney.2008. Latihan ICT Dalam Sektor Awam,). Bahagianlatihan Dan Penyelidikan, JPKN.
- Lee, R. (1970). Social Attitudes And The Computer Revolution. *Public Opinion Quarterly*, 34(1), 53–59
- Kamus Dewan, 2005. Tahun Keempat. Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur.

Kaur, J., & Rashid, N. D. N. (2008). Malaysian Electronic Government Adoption Barriers. *Public Sector ICT Management Review* 2(1): 38-43. Malaysia (1996),. Rancangan Malaysia Ke-7 (1996 – 2000)

Malaysia (2001),. Rancangan Malaysia Ke-8 (2001 – 2005)

Malaysia (2006),. Rancangan Malaysia Ke-9 (2006 – 2010)

Malaysia (2011);. Rancangan Malaysia Ke-10 (2011 – 2015)

Malaysia (2010), Program Transformasi Kerajaan

Mohammed Sani, Nordin, M. Dan Roslee, M. (2004). Budaya ICT Di Kalangan Guru-Guru Sains Dan Matematik: Trend Dan Isu. *Jurnal Pendidikan* 7: 15-24

MAMPU,.Pelan Strategik Sektor Awam (2011 – 2015)

MAMPU., 2013. Memperkasa Penyampaian Perkhidmatan PBT Melalui Penggunaan ICT.

MCMC,. Communications And Multimedia : Pocket Book Of Statistics, Q1 2014

Minit Mesyuarat Jawatankuasa Tetap ICT Negeri Kedah Bil 1/2014

Morley, D., & Parker, C. S. (2007). [Understanding Computers: Today And Tomorrow](#) (11th Ed.). Boston, Massachusetts : Thomson Course Technology.

NITC 2001,. National IT Agenda

PTMK, Pelan Strategik ICT Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah 2013 – 2015

Porter, C. E., & Donthu, N. (2006). Using The Technology Acceptance Model To Explain How Attitudes Determine Internet Usage: The Role Of Perceived Accessbarriers And Demographics. *Journal Of Business Research*59(9): 999 - 1007

UPEN, Pelan Strategik Kedah Sejahtera 2010 – 2015

Ros Alinda Alias (2000), Teknologi Dan Sistem Maklumat Malaysia; Mc Grawhill (Malaysia)

Symonds (2000). E-Government Adoption And Acceptance: Aliteraturereview. *International Journal Of Electronic Government Research*, 2(3), 23–57

Rozinah Jamaludin. (2000). Basics Of Multimedia In Education, Kuala Lumpur Utusan Publication Sdn. Bhd.

Reinan, I.J. & Plomp, T. (1993). Some Gender Issues In Educational Computer Use: Results Of An International Comparative Survey. *Computer Education*. 20 (4), 353 – 365.

Senn Jmaes A.1998,. *IT In Business, Principle, Practices And Opportunities*, Seconf Ed. New Jersey , Prentice Hall

Uwe Afemann , 2001: *Internet And Developing Countries – Pros And Cons Dalam Internet Malaysia*. Bangi: Jabatan Komunikasi UKM

Van Dijk, J. And Hacker, K.L.. 2000. *The Digital Divide As A Complex And Dynamic Phenomenon*. Proceeding Of The 50th Annual Conference Of The International Communication Association. Acapulco: International Communication Association, 1-5 June 2000

Wan Mohamad (2002). *Tahap Keperluan Pengetahuan Dan Kemahiran Teknologi Maklumat Dan Komunikasi Di Kalangan Guru-Guru Di Beberapa Buah Sekolah Di Jajahan Kota Bahru, Kelantan*.

Winter, S. J., Chudoba, K., & Gutek, B. A. (1998). Attitudes Toward Computers: When Do They Predict Computer Use? *Information And Management*, 34(5), 275–28

Zahri, N. A. M. (2009). *E-Government: The Malaysian Experience*. National ICT Conference 2009

Zaidatun Tasir & Lim Bee Yeok ., 2008. *Tahap Pengetahuan, Sikap Dan Masalah Penggunaan Komputer Di Kalangan Guru Di Sekolah Menengah Daerah Alor Gajah, Universiti Teknologi Malaysia*