

**PERKHIDMATAN PELANGGAN ELEKTRONIK DI MALAYSIA:
PENERIMAAN APLIKASI “E-ADUAN”
DALAM KALANGAN KAKITANGAN KERAJAAN
DI EMPAT KAWASAN PENTADBIRAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN**

oleh

ABDUL MAJEED BIN AHMAD

**Tesis yang diserahkan untuk
memenuhi keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah**

Jun 2012

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Syukur ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan izin-Nya, kajian ilmiah ini dapat disempurnakan.

Ucapan jutaan terima kasih dan sekalung penghargaan saya titipkan khas kepada Penyelia saya, Profesor Dr. Adnan bin Hussein yang juga merupakan Timbalan Naib Canselor (Bahagian Hal Ehwal Pembangunan Pelajar) Universiti Sains Malaysia Pulau Pinang. Kewibawaan beliau sebagai seorang tokoh akademik berwibawa yang sarat dengan ilmu tidak dapat dinafikan. Jasa baik dan keprihatinan beliau untuk membimbing saya sehingga kajian ini dapat disiapkan amatlah saya hargai. Walaupun sibuk dengan tugas sebagai pentadbir dan ahli akademik, masa dan ruang yang diberikan selama ini cukup bermakna untuk saya. Kesungguhan dan komitmen beliau terhadap kajian ini serta kesudian untuk berkongsi ilmu amatlah saya hargai dan sanjung tinggi.

Terima kasih juga diucapkan kepada Universiti Teknologi MARA (UiTM), Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) kerana memberi peluang ini dengan membiayai pengajian saya untuk melanjutkan pelajaran pada peringkat Ijazah Kedoktoran di Pusat Pengajian Komunikasi Universiti Sains Malaysia.

Ribuan penghargaan juga diucapkan kepada kesemua Ketua Jabatan dan staf di 28 jabatan kerajaan yang terlibat dalam kajian ini. Tidak lupa juga kepada staf akademik dan pentadbiran Pusat Pengajian Komunikasi USM, staf Perpustakaan Hamzah Sendut USM, staf Institut Pengajian Siswazah USM yang sentiasa memberi bantuan sepanjang saya menjalankan kajian ini. Kepada rakan di UiTM Perak dan UiTM Kedah, dan

seluruh staf Jabatan Pengurusan dan Teknologi Pejabat UiTM Perak khususnya, yang sentiasa memberi dorongan, jasa anda semua amat dihargai.

Istimewa untuk isteri, Pn Hjh Fazliza Che Amat dan keempat-empat anak tersayang, Adam, An Naqi, Risya dan Nusyrah, terima kasih di atas doa dan sokongan berterusan dan nilai kesabaran yang tinggi yang telah diberikan sepanjang Baba menjalankan kajian ini. Pengalaman perit di “*sana*” yang penuh saat suka dan duka akan kita kenang bersama. Tidak lupa kepada ayahanda bonda tercinta dan seluruh ahli keluarga, terima kasih atas ingatan dan sokongan serta doa yang berterusan. Dan tidak ketinggalan untuk kekanda “*yang telah meninggalkan kita*” di saat kajian ini mula digerakkan dengan kenangan di “*sana*” yang “*membungkam perasaan*” ... hanya doa dapat adinda berikan.

Akhir sekali kepada semua jemaah pemeriksa tesis ini, iaitu Prof. Dr. Md. Salleh Hj. Hassan, Prof. Madya Dr. Khor Yoke Lim dan Dr. Hasrina Mustafa dan tidak lupa juga kepada Pengerusi Panel Pemeriksa, Prof. Dr Julaihi Wahid, Dekan Pusat Pengajian Komunikasi, Prof. Madya Dr. Jamilah Ahmad dan Timbalan Dekan Akademik Pusat Pengajian Komunikasi, Pn Hjh. Hamidah Abdul Hamid, jutaan penghargaan saya ucapkan kerana telah banyak membantu dalam penambahbaikan penulisan tesis ini. Begitu juga kepada mereka yang telah memberikan sokongan moral, yang namanya tidak tercatat di sini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalam.

HAJI ABDUL MAJEED BIN HAJI AHMAD (HAMBA)

1 Syaaban 1433H/21 Jun 2012

SUSUNAN KANDUNGAN

Bil.	Perkara	Mukasurat
	PENGHARGAAN	ii
	KANDUNGAN	iv
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xvi
	SENARAI SINGKATAN/AKRONIM	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
	ABSTRAK	xix
	ABSTRACT	xxi
	BAB SATU	Pengenalan
		1 - 37
1.0	Latar Belakang	1
1.1	Pengurusan Aduan Sebagai Teras Strategik Rancangan Malaysia ke-9 (RMK9)	5
1.2	Aplikasi Dalam Talian (Elektronik/Online) Sebagai Saluran Komunikasi	9
1.2.1	“E-Aduan” di Malaysia	12
1.2.2	Sistem Portal Berpusat E-PBT	15
1.2.3	Aplikasi “E-Aduan” PBT	18
1.3	Permasalahan Kajian	20
1.4	Persoalan Kajian	29
1.5	Objektif Kajian	30
1.6	Skop, Rasional dan Justifikasi Kajian	31
1.6.1	Pemilihan “E-Aduan” Sebagai Topik Kajian	31
1.6.2	Pemilihan Subjek	32
1.6.3	Pemilihan Responden	33
1.6.4	Pemilihan Lokasi Kajian	35

1.7	Kepentingan dan Sumbangan Kajian	36
1.7.1	Sumbangan Terhadap Ilmu	36
1.7.2	Kepentingan dari Sudut Praktis	37

BAB DUA TEORI DAN KAJIAN-KAJIAN LEPAS 38 - 127

2.0	Pengenalan	38
2.1	Falsafah Dan Paradigma Serta Hubungannya Dengan Inovasi	38
2.1.1	Paradigma Sosiologi dan Inovasi	42
2.2	Teori-Teori Berkaitan dengan Penerimaan Teknologi/Inovasi	49
2.2.1	Difusi Inovasi (DOI) -1983	49
2.2.2	Teori Tindakan Bersebab (TRA) – 1975	55
2.2.3	Model Penerimaan Teknologi (TAM) – 1989	59
2.2.4	Teori Kognitif Sosial (SCT) – 1985	62
2.2.5	Teori Tingkah Laku Terancang (TPB) – 1991	67
2.2.6	Model Penguraian Teori Tingkah Laku Terancang (DTPB)	70
2.3	Justifikasi Pemilihan DTPB	79
2.3.1	Faktor Tambahan	79
2.3.2	Perbandingan antara Model-Model	80
2.3.2.1	Model TAM	80
2.3.2.2	Model TPB	83
2.3.2.3	Model DTPB	85
2.3.3	Kelebihan DTPB berbanding TRA, TAM dan TPB	86
2.4	Sorotan Literatur Ringkas	87
2.4.1	Kajian Literatur Berkaitan Kepercayaan/Keyakinan (Trust) dalam Persekitaran Dalam Talian	89
2.4.2	Kajian Literatur Ke Atas Faktor Demografi – Umur, Jantina dan Pendidikan Terhadap Penggunaan Teknologi	97
2.4.3	Kajian Literatur Mel Elektronik dan Borang Laman Web Sebagai Teras Utama Aplikasi “E-Aduan”	101

2.5 Definisi Operasi Konsep Dan Pemboleh Ubah Kajian	107
2.5.1 Niat Perlakuan/Tingkah Laku	107
2.5.2 Sikap Terhadap Tingkah Laku	108
2.5.2.1 Faedah Relatif/Kebergunaan Teranggar (RA/PU)	110
2.5.2.2 Kesepadanan	110
2.5.2.3 Kerumitan /Kesenangan Penggunaan Teranggar (PEOU)	111
2.5.3 Norma Subjektif	111
2.5.4 Kawalan Tingkah Laku Teranggar	113
2.5.4.1 Efikasi Kendiri	114
2.5.4.2 Keadaan Memudahkan	115
2.5.4.3 Kebimbangan	116
2.5.5 Komitmen	116
2.5.5.1 Faedah Perhubungan	117
2.5.5.2 Kos Penamatan Perhubungan	118
2.5.5.3 Perkongsian Nilai	118
2.5.6 Kepercayaan/Keyakinan	119
2.5.6.1 Perkongsian Nilai	119
2.5.6.2 Komunikasi	120
2.5.6.3 Tingkah Laku Opportunis	120
2.5.6.4 Privasi dan Keselamatan	121
2.6 Kerangka Konsep	122
2.7 Hipotesis Kajian	125

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

128 - 174

3.0 Pengenalan	128
3.1 Rekabentuk Kajian	128
3.2 Metodologi Kajian	129
3.3 Kaedah Kajian	130
3.4 Kawasan Kajian	131
3.5 Populasi Kajian/Subjek	132

3.6	Persampelan Kajian	137
3.7	Saiz Sampel dan Pengendalian Kajian Tinjauan	139
3.8	Kaedah Pengumpulan dan Pengendalian Data	143
3.9	Kajian Rintis	148
3.10	Kaedah Analisis Data	150
3.10.1	Saiz sampel	158
3.10.2	Multikolinearan (Multicollinearity)/Ketunggalan (Singularity)	159
3.10.3	Nilai Ekstrem (Outliers)	161
3.10.4	Lineariti (Linearity), Normaliti (Normality) dan Homoskedastisiti (Homoscedasticity)	165
3.11	Analisis-Analisis Menentukan Kesahihan dan Kebolehpercayaan Data Kajian	169
3.11.1	Analisis Ujian Kebolehpercayaan dan Kesahihan Instrumen Kajian	169
3.11.2	Analisis Ujian Kenormalan Data	170
3.11.3	Analisis Ujian Perbandingan Data Bolehguna Antara Pengguna Sedia Ada dan Bukan Pengguna E-Aduan PBT	172
BAB EMPAT DAPATAN KAJIAN DAN ANALISIS DATA		175 - 306
4.0	Pengenalan	175
4.1	Analisis Deskriptif Profil Responden Kajian	176
4.1.1	Profil Keseluruhan Responden Kajian	177
4.1.2	Profil Responden Mengikut Umur dan Jantina	179
4.1.3	Profil Umur dan Jantina Responden Mengikut Pendidikan	181
4.1.4	Profil Umur dan Jantina Responden Mengikut Kumpulan Perkhidmatan	183
4.2	Analisis Deskriptif Tingkah Laku Pengaduan Responden	184
4.2.1	Pola Tingkah Laku Pengaduan Pengguna Sedia Ada Aplikasi E-Aduan PBT	185

4.2.2 Pola Tingkah Laku Pengaduan Bukan Pengguna Aplikasi E-Aduan PBT	186
4.2.3 Profil Pengaduan PBT Mengikut Umur dan Jantina	188
4.2.4 Profil Saluran Pengaduan PBT Mengikut Jantina	189
4.2.5 Profil Alasan Responden Tidak Mengemukakan Aduan Terhadap PBT	190
4.2.6 Profil Pengetahuan Responden Berkenaan Aplikasi E-Aduan PBT	191
4.2.7 Profil Pengetahuan Responden Berkenaan PBT Yang Menyediakan Aplikasi E-Aduan PBT	193
4.2.8 Profil Alasan Responden Tidak Mengemukakan Aduan Terhadap PBT Dengan Menggunakan Aplikasi E-Aduan	196
4.3 Analisis Deskriptif Pola Penggunaan Internet Responden	197
4.3.1 Pola Penggunaan Internet Responden	198
4.4 Analisis Frekuensi Terhadap Niat/Hasrat Penggunaan Aplikasi E-Aduan PBT	203
4.4.1 Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan Aplikasi E-Aduan PBT	204
4.4.2 Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan Aplikasi E-Aduan PBT Berdasarkan Taburan Jantina	205
4.4.3 Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan Aplikasi E-Aduan PBT Berdasarkan Taburan Umur	207
4.4.4 Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan Aplikasi E-Aduan PBT Berdasarkan Taburan Pendidikan	209
4.4.5 Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan Aplikasi E-Aduan PBT Berdasarkan Taburan Kumpulan Perkhidmatan	211
4.5 Analisis Deskriptif Terhadap Item-Item Pengukuran Dikotomi Berkaitan Niat/Hasrat Penggunaan Aplikasi E-Aduan PBT	213
4.5.1 (a) Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Sikap	214
4.5.1 (b) Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Norma Subjektif	221

4.5.1 (c) Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar	229
4.5.1 (d) Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Komitmen.	237
4.5.1 (e) Skor Keseluruhan Niat/Hasrat Responden Untuk Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Kepercayaan/Keyakinan.	245
4.5.1 (f) Skor Keseluruhan Responden Untuk Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Niat/Hasrat	259
4.6 Pengujian Hipotesis dan Persoalan Kajian	262
4.6.1(a) Pengujian Hipotesis Pertama	263
4.6.1(b) Pengujian Hipotesis Kedua	264
4.6.1(c) Pengujian Hipotesis Ketiga	265
4.6.1(d) Pengujian Hipotesis Keempat	266
4.6.1(e) Pengujian Hipotesis Kelima	267
4.6.1(f) Pengujian Hipotesis Keenam	268
4.6.1(g) Pengujian Hipotesis Ketujuh	269
4.6.1(h) Pengujian Hipotesis Kelapan	270
4.6.1(i) Pengujian Hipotesis Kesembilan	271
4.6.1(j) Pengujian Hipotesis Kesepuluh	272
4.6.1(k) Pengujian Hipotesis Kesebelas	273
4.6.1(l) Pengujian Hipotesis Kedua Belas	274
4.6.1(m) Pengujian Hipotesis Ketiga Belas	275
4.6.1(n) Pengujian Hipotesis Keempat Belas	276
4.6.1(o) Pengujian Hipotesis Kelima Belas	277
4.6.1(p) Pengujian Hipotesis Keenam Belas	278
4.6.1(q) Pengujian Hipotesis Ketujuh Belas	279
4.6.1(r) Pengujian Hipotesis Kelapan Belas	280
4.6.1(s) Pengujian Hipotesis Kesembilan Belas	281
4.6.1(t) Pengujian Hipotesis Kedua Puluh	282
4.6.1(u) Pengujian Hipotesis Kedua Puluh Satu	283

4.6.1(v) Pengujian Hipotesis Kedua Puluh Dua	284
4.6.1(w) Pengujian Hipotesis Kedua Puluh Tiga	285
4.6.1(x) Pengujian Hipotesis Kedua Puluh Empat	286
4.6.2 Menjawab Persoalan Kajian 1	295
4.6.3 Rumusan	299

BAB LIMA PERBINCANGAN DAN RUMUSAN 307 – 366

5.0 Pengenalan	307
5.1 Perbincangan Kajian	308
5.2 Perbandingan Pola Demografi Responden dan Kakitangan Awam Malaysia	309
5.2.1 Rumusan Dapatan Deskriptif Pola Demografi Kajian	310
5.3 Pola Tingkah Laku Pengaduan Responden	310
5.3.1 Tahap Pengetahuan dan Pola Pengaduan Responden	313
5.4 Pola Penggunaan Internet Responden Implikasi Kajian	322
5.5 Skor Keseluruhan Responden Terhadap Niat/Hasrat Menggunakan Aplikasi E-Aduan PBT	324
5.6 Dapatan Penting Data Deskriptif Berdasarkan Dimensi-Dimensi Kajian	327
5.6.1 Dimensi Sikap Terhadap Niat	327
5.6.2 Dimensi Norma Subjektif Terhadap Niat	328
5.6.3 Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar Terhadap Niat	329
5.6.4 Dimensi Komitmen Terhadap Niat	330
5.6.5 Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Terhadap Niat	331
5.6.6 Dimensi Niat Secara Keseluruhan	332
5.6.7 Rumusan Keseluruhan Niat/Hasrat Responden	333
5.7 Perbincangan Keputusan Pengujian Hipotesis Dan Persoalan Kajian	334
5.8 Keterbatasan Kajian	351
5.9 Implikasi dan Sumbangan Kajian	351
5.9.1 Implikasi dan Sumbangan Kepada Teori	351
5.9.2 Implikasi dan Sumbangan Kepada Praktis	353

5.10 Cadangan Penyelidikan Masa Depan	353
5.11 Penutup	357

SENARAI RUJUKAN **367 – 382**

SENARAI LAMPIRAN **383 – 401**

SENARAI PEMBENTANGAN DAN PENERBITAN **402**

Bil.	Senarai Jadual	Ms
1.1	Statistik Aduan Awam 2002-2007	8
1.2	“E-Government Readiness For South-Eastern Asia”	11
1.3	Pihak Berkuasa Tempatan Di Malaysia	15
1.4	Aduan Awam Melalui Saluran E-Mel Dan Borang Laman Web	21
1.5	Populasi Dan Pengguna Internet Di Malaysia	23
3.1	Pekali Kepercayaan	149
3.2	Skala Skor	151
3.3	Klasifikasi 3 Tahap Utama Kekuatan Skala Skor Min	152
3.4	Klasifikasi Tahap Nilai Min Berdasarkan Skor Min	154
3.5	Skala Kekuatan Magnitud	157
3.6	Jadual Matriks Korelasi Pemboleh Ubah	160
3.7	Jadual Koefisien dan Pengukuran Kolineariti	161
3.8	Nilai Rasidual Piawai “Casewise Diagnostics”	164
3.9	Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian Alpha Cronbach	169
3.10	Perbandingan Antara Pengguna Sedia Ada Dan Bukan Pengguna	173
4.1	Penerimaan Aplikasi E-Aduan PBT	177
4.2	Taburan Profil Responden Kajian	179
4.3	Taburan Umur Responden Mengikut Jantina	180
4.4	Taburan Umur Responden Mengikut Jantina Dan Pendidikan	182
4.5	Taburan Umur Responden Mengikut Jantina Dan Perkhidmatan	184
4.6	Taburan Jenis Aduan Pengguna Sedia Ada Kemukakan Aduan Menggunakan E-Aduan PBT	185
4.7	Taburan Alasan Pengguna Sedia Ada Kemukakan Aduan Menggunakan E-Aduan PBT	186
4.8	Taburan Pengaduan Terhadap PBT	187
4.9	Taburan Umur Mengikut Tingkah Laku Pengaduan Dan Jantina Responden	189

4.10	Taburan Saluran Pengaduan Mengikut Jantina	190
4.11	Taburan Alasan Tidak Kemukakan Aduan Kepada PBT	191
4.12	Taburan Pengetahuan Tentang E-Aduan PBT	192
4.13	Taburan Umur Dan Jantina Responden Mengikut Pengetahuan Tentang E-Aduan	193
4.14	Taburan Pengetahuan Tentang PBT Yang Menyediakan Aplikasi E-Aduan PBT	194
4.15	Taburan Umur Dan Jantina Responden Mengikut Pengetahuan Tentang PBT Yang Mempunyai Aplikasi E-Aduan PBT	195
4.16	Taburan Alasan Tidak Kemukakan Aduan Menggunakan E-Aduan PBT	197
4.17	Profil Penggunaan Internet Responden	199
4.18	Taburan Penggunaan Internet	200
4.19	Taburan Umur Dan Jantina Responden Mengikut Purata Penggunaan E-Mel Dalam Seminggu	201
4.20	Taburan Umur Dan Jantina Responden Mengikut Purata Penggunaan Internet Selain Daripada E-Mel Dalam Seminggu	202
4.21	Taburan Kekekapan Julat Skor Keseluruhan Terhadap Niat Menggunakan E-Aduan PBT	204
4.22	Taburan Kekekapan Julat Skor Keseluruhan Terhadap Niat Menggunakan E-Aduan PBT Mengikut Jantina	206
4.23	Taburan Kekekapan Julat Skor Keseluruhan Terhadap Niat Menggunakan E-Aduan PBT Mengikut Umur	208
4.24	Taburan Kekekapan Julat Skor Keseluruhan Terhadap Niat Menggunakan E-Aduan PBT Mengikut Pendidikan	210
4.25	Taburan Kekekapan Julat Skor Keseluruhan Terhadap Niat Menggunakan E-Aduan PBT Mengikut Kumpulan Perkhidmatan	212
4.26	Taburan Skor Min Keseluruhan Terhadap Niat/Hasrat Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Sikap	215
4.27	Taburan Kekekapan Elemen Faedah Relatif Terhadap Dimensi Sikap Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	216
4.28	Taburan Kekekapan Elemen Kesenangan Penggunaan Terhadap Dimensi Sikap Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	218
4.29	Taburan Kekekapan Elemen Kesepadanan Terhadap Dimensi Sikap Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	219

4.30	Taburan Kekekapan Dimensi Sikap Rumusan Terhadap Niat/Hasrat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	220
4.31	Taburan Skor Min Keseluruhan Terhadap Niat/Hasrat Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Norma Subjektif	222
4.32	Taburan Kekekapan Elemen Rakan Sekerja Terhadap Dimensi Norma Subjektif Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	223
4.33	Taburan Kekekapan Elemen Rakan Terhadap Dimensi Norma Subjektif Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	224
4.34	Taburan Kekekapan Elemen Keluarga Terhadap Dimensi Norma Subjektif Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	225
4.35	Taburan Kekekapan Elemen Media Massa Terhadap Dimensi Norma Subjektif Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	226
4.36	Taburan Kekekapan Dimensi Norma Subjektif Rumusan Terhadap Niat/Hasrat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	228
4.37	Taburan Skor Min Keseluruhan Terhadap Niat/Hasrat Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar	230
4.38	Taburan Kekekapan Elemen Efikasi Kendiri Terhadap Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	231
4.39	Taburan Kekekapan Elemen Keadaan Memudahkan Terhadap Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	233
4.40	Taburan Kekekapan Elemen Kebimbangan Terhadap Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	235
4.41	Taburan Kekekapan Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar Rumusan Terhadap Niat/Hasrat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	236
4.42	Taburan Skor Min Keseluruhan Terhadap Niat/Hasrat Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Komitmen	238
4.43	Taburan Kekekapan Elemen Faedah Perhubungan Terhadap Dimensi Komitmen Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	240
4.44	Taburan Kekekapan Elemen Penamatan Perhubungan Terhadap Dimensi Komitmen Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	241
4.45	Taburan Kekekapan Elemen Perkongsian Nilai Terhadap Dimensi Komitmen Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	243
4.46	Taburan Kekekapan Dimensi Komitmen Rumusan Terhadap Niat/Hasrat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	244

4.47	Taburan Skor Min Keseluruhan Terhadap Niat/Hasrat Menggunakan E-Aduan PBT Berdasarkan Dimensi Kepercayaan/Keyakinan	246
4.48	Taburan Kekekapan Elemen Perkongsian Nilai Terhadap Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	248
4.49	Taburan Kekekapan Elemen Privasi Terhadap Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	249
4.50	Taburan Kekekapan Elemen Keselamatan Terhadap Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	251
4.51	Taburan Kekekapan Elemen Komunikasi Terhadap Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	253
4.52	Taburan Kekekapan Elemen Tingkah Laku Oportunis Terhadap Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	255
4.53	Taburan Kekekapan Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Rumusan Terhadap Niat/Hasrat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	258
4.54	Taburan Skor Min Keseluruhan Dimensi Niat/Hasrat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	259
4.55	Taburan Kekekapan Dimensi Niat Untuk Menggunakan E-Aduan PBT	261
4.56	Keputusan Ujian Korelasi Antara Dimensi Sikap Dengan Niat/Hasrat	263
4.57	Keputusan Ujian Korelasi Antara Dimensi Norma Subjektif Dengan Niat/Hasrat	264
4.58	Keputusan Ujian Korelasi Antara Dimensi Kawalan Tingkah Laku Teranggar Dengan Niat/Hasrat	265
4.59	Keputusan Ujian Korelasi Antara Dimensi Komitmen Dengan Niat/Hasrat	266
4.60	Keputusan Ujian Korelasi Antara Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Dengan Niat/Hasrat	267
4.61	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Faedah Relatif Dengan Pemboleh Ubah Sikap	268
4.62	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Kesepadanan Dengan Pemboleh Ubah Sikap	269
4.63	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Kesenangan Penggunaan Dengan Pemboleh Ubah Sikap	270
4.64	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Rakan Sekerja Dengan Pemboleh Ubah Norma Subjektif	271

4.65	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Rakan Dengan Pemboleh Ubah Norma Subjektif	272
4.66	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Keluarga Dengan Pemboleh Ubah Norma Subjektif	273
4.67	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Media Massa Dengan Pemboleh Ubah Norma Subjektif	274
4.68	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Efikasi Kendiri Dengan Pemboleh Ubah Kawalan Tingkah Laku Teranggar	275
4.69	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Keadaan Memudahkan Dengan Pemboleh Ubah Kawalan Tingkah Laku Teranggar	276
4.70	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Kebimbangan Dengan Pemboleh Ubah Kawalan Tingkah Laku Teranggar	277
4.71	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Faedah Perhubungan Dengan Pemboleh Ubah Komitmen	278
4.72	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Kos Penamatan Perhubungan Dengan Pemboleh Ubah Komitmen	279
4.73	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Perkongsian Nilai Dengan Pemboleh Ubah Komitmen	280
4.74	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Perkongsian Nilai Dengan Pemboleh Ubah Kepercayaan/Keyakinan	281
4.75	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Komunikasi Dengan Pemboleh Ubah Kepercayaan/Keyakinan	282
4.76	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Tingkah Laku Oportunis Dengan Pemboleh Ubah Kepercayaan/Keyakinan	283
4.77	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Privasi Dengan Pemboleh Ubah Kepercayaan/Keyakinan	284
4.78	Keputusan Ujian Korelasi Antara Elemen Keselamatan Dengan Pemboleh Ubah Kepercayaan/Keyakinan	285
4.79	Keputusan Ujian Multivariat Kesan Pengaruh Faktor Jantina, Umur, Pendidikan	287
4.80	Keputusan Ujian Multivariat Antara Pengaruh Faktor Jantina, Umur, Pendidikan Dengan Pemboleh Ubah Bebas Kajian	289
4.81	Ringkasan Model Regresi	296

4.82	Model Regresi Pelbagai Terhadap Pengaruh Peramal Dimensi-Dimensi Pemboleh Ubah Bebas Terhadap Niat	298
5.1	Data Demografi Responden dan Kakitangan Awam Malaysia	309
5.2	Pola Pengaduan PBT dan Pengetahuan Berkaitan Aplikasi E-Aduan PBT	316
5.3	Pola Pengaduan PBT dan Pengetahuan Berkaitan PBT Setempat Menyediakan Aplikasi E-Aduan PBT	317
5.4	Ujian T Untuk melihat Perbezaan Persepsi Responden Berdasarkan Pengalaman Mengemukakan Aduan Terhadap Perkhidmatan PBT	319
5.5	Ujian T Untuk melihat Perbezaan Persepsi Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang E-Aduan PBT	320

Bil.	Senarai Rajah	Ms
1.1	“Technology And The Building Of Human Capabilities”	2
1.2	Sistem Portal Bersepadu E-PBT	18
1.3	Sistem Aduan Dalam Talian E-PBT Majlis Perbandaran Kuala Kangsar	19-20
2.1	Dimensi Subjektif Dan Objektif (The Subjective-Objective Dimension)	41
2.2	Empat (4) Paradigma Analisis Teori Sosial	45
2.3	<i>Teori Difusi Inovasi (IDT)</i>	53
2.4	<i>Teori Tindakan Bersebab (TRA)</i>	56-57
2.5	<i>Model Penerimaan Teknologi (TAM)</i>	60
2.6	<i>Teori Kognitif Sosial (SCT)</i>	64
2.7	<i>Teori Tingkah Laku Terancang (TPB)</i>	68
2.8	<i>Model Penguraian Teori Tingkah Laku Terancang (DTPB)</i>	74
2.9	Model Kajian	124
3.1	Metodologi Kajian	130
3.2	Persampelan Responden Kajian	142
3.3	Normal P-P Plot (Pengukuran Nilai Ekstrem)	163
3.4	Scatterplot (Pengukuran Nilai Ektrem)	163
3.5	Scatterplot Antara Pemboleh Ubah Bebas dan Bersandar	166

3.6	Graf Ujian Normaliti Data Kajian	167
3.7	Bentuk Plot Histogram Untuk Skor Keseluruhan	171
3.8	Bentuk Plot Normal Q-Q Untuk Skor Keseluruhan	171
4.1	Graf Garisan Pengaruh Jantina Terhadap Pemboleh Ubah Kajian	291
4.2	Graf Garisan Pengaruh Umur Terhadap Pemboleh Ubah Kajian	293
4.3	Graf Garisan Pengaruh Pendidikan Terhadap Pemboleh Ubah Kajian	294
4.4	Korelasi Antara Dimensi Pemboleh Ubah Bebas Dengan Pemboleh Ubah Bersandar “Niat”	300
4.5	Korelasi Antara Dimensi Sikap Dengan Pemboleh Ubah Sikap	301
4.6	Korelasi Antara Dimensi Norma Subjektif Dengan Pemboleh Ubah Norma Subjektif	302
4.7	Korelasi Antara Dimensi Kawalan Terhadap Anggapan Tingkah Laku Dengan Pemboleh Ubah Kawalan Tingkah Laku Teranggar	303
4.8	Korelasi Antara Dimensi Komitmen Dengan Pemboleh Ubah Komitmen	304
4.9	Korelasi Antara Dimensi Kepercayaan/Keyakinan Dengan Pemboleh Ubah Kepercayaan/Keyakinan	305
5.1	Model Akhir Kajian Penerimaan Aplikasi E-Aduan Dalam Kalangan Kakitangan Awam	350

SENARAI SINGKATAN/AKRONIM

Ringkasan Istilah	Penerangan
ATT	<i>Attitude</i> (Sikap)
BPA	Biro Pengaduan Awam
CAYA	Kepercayaan/Keyakinan
CTT	<i>Commitment and Trust Theory</i> (Teori Komitmen dan Kepercayaan/Keyakinan)
DOI	<i>Diffusion of Innovation</i> (Difusi Inovasi)
DTPB	<i>Decomposed Theory of Planned Behavior</i> (Penguraian Teori Tingkah Laku Terancang)
E-Aduan	Aduan Elektronik
HUIS	<i>Household Use of Internet</i> (Penggunaan Internet Isi Rumah)
ICT	<i>Information and Communication Technology</i> (Teknologi Maklumat dan Komunikasi)
IDT	<i>Innovation Diffusion Theory</i> (Teori Difusi Inovasi)
IT	<i>Information Technology</i> (Teknologi Maklumat)
JKT	Jabatan Kerajaan Tempatan
JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam

KMT	Komitmen
KPKT	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
MDJ	Majlis Daerah Jelebu
MPKK	Majlis Perbandaran Kuala Kangsar
MPM	Majlis Perbandaran Manjung
MPN	Majlis Perbandaran Nilai
NS	Norma Subjektif
PBC	<i>Perceived Behavioral Control</i> (Kawalan Tingkah Laku Teranggar)
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PEOU	<i>Perceived Ease of Use</i> (Kesenangan Penggunaan Teranggar)
PU	<i>Perceived Usefulness</i> (Kebergunaan Teranggar)
SCT	<i>Social Cognitive Theory</i> (Teori Kognitif Sosial)
TAM	<i>Technology Acceptance Model</i> (Model Penerimaan Teknologi)
TPB	<i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Tingkah Laku Terancang)
TRA	<i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Bersebab)

SENARAI LAMPIRAN

Bil.	Senarai Lampiran	Ms
1.0	Borang Soal Selidik (Instrumen Kajian)	383 - 394
2.0	Maklumat Demografi Kakitangan Awam Tahun 2009 oleh JPA	395 - 401

**PERKHIDMATAN PELANGGAN ELEKTRONIK DI MALAYSIA:
PENERIMAAN APLIKASI “E-ADUAN”
DALAM KALANGAN KAKITANGAN KERAJAAN
DI EMPAT KAWASAN PENTADBIRAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN**

ABSTRAK

Beberapa kajian terutamanya berkaitan dengan “E-Dagang” dan Perbankan Internet dijalankan untuk melihat impak penerimaan ICT oleh pengguna berteraskan persekitaran dalam talian di organisasi yang berbeza. Namun, tidak ada kajian memfokus kepada sistem penyampaian perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) terutama kajian penerimaan teknologi komunikasi baru, iaitu aplikasi dalam talian “E-Aduan”. “E-Aduan” merupakan aplikasi perkhidmatan pelanggan dalam talian yang dapat memperihalkan isu-isu berkaitan tingkah laku pengaduan pengguna yang berkait langsung dengan persoalan tingkah laku dan komunikasi manusia. Pada masa sama ia berupaya mengukur kecekapan organisasi, mengendalikan pengurusan aduan sebagai teras utama perkhidmatan pelanggan. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat pengguna untuk menerima aplikasi E-Aduan PBT. Dalam kajian ini, *Model Penguraian Teori Tingkah Laku Terancang (DTPB)* (Taylor&Todd,1995) telah digunakan dan diubah suai dengan memasukkan elemen kepercayaan dan komitmen, iaitu teras kepada *Teori Komitmen-Kepercayaan/Keyakinan (CTT)* (Morgan&Hunt,1994) untuk meneroka dan menyelidiki beberapa konsekuensi yang boleh berlaku berkaitan penerimaan inovasi dan pengurusan aduan. Kajian melibatkan 626 responden dalam kalangan kakitangan kerajaan yang bekerja di 28 jabatan kerajaan di bawah 12 kementerian dalam empat kawasan pentadbiran PBT, iaitu Majlis Perbandaran Manjung dan Majlis Perbandaran Kuala Kangsar di Perak serta Majlis Perbandaran Nilai dan Majlis Daerah Jelebu di Negeri Sembilan. Dapatan menunjukkan kelima-lima faktor utama menunjukkan hubungan yang signifikan dalam mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi E-Aduan PBT dengan Kepercayaan merupakan faktor paling signifikan diikuti oleh Sikap, Komitmen, Norma

Subjektif dan Kawalan Tingkah Laku Teranggar. Kesemua anteseden yang membentuk faktor-faktor tersebut turut menunjukkan korelasi yang positif bagi setiap satu hubungan langsung dengan dimensi utama faktor-faktor tersebut. Selain itu, faktor demografi seperti umur, jantina dan pendidikan turut mempengaruhi kelima-lima faktor tersebut terhadap niat responden untuk menggunakan aplikasi E-Aduan PBT walaupun dengan kesan pengaruh interaksi yang kecil.

**ONLINE CUSTOMER SERVICE IN MALAYSIA:
THE ACCEPTANCE OF THE “E-COMPLAINT” APPLICATION
AMONG MALAYSIAN CIVIL SERVANTS
IN FOUR LOCAL AUTHORITIES ADMINISTRATIVE AREA**

ABSTRACT

There have been numerous studies especially related to e-commerce and internet banking to examine the impact of ICT acceptance in organizations. However, to date, no study has been conducted to look at the delivery services provided by local authorities in Malaysia, particularly on user acceptance of new communications technologies and their application which are related to online complaint activities. “*E-Complaint*” is an online customer service application that is capable of studying and describing customer complaint behavior which directly affect human communication behavior and their complaint culture. At the same time it also capable of measuring the organizations’ efficiency in handling the complaint management issues as a core business of customer services. This study aims to identify the factors that can influence the intention of the consumer to accept the “E-Complaint” application. In this preliminary study, the Taylor and Todd’s *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB) (1995) has been applied with a minor modification incorporating elements of trust and commitment adapted from the Morgan & Hunt’s *Commitment and Trust Theory* (CTT) (1994), to explore and investigate possible consequences that could happen in relation to innovation acceptance and complaint management. The study involved 626 respondents, who were selected among civil servants from 28 government departments from 12 ministries who work in the four local authorities administrative area of Manjung and Kuala Kangsar Municipalities in Perak, and Nilai and Jelebu Municipalities in Negeri Sembilan. The findings showed that the five major constructs have a significant influence on consumer intentions to use the “E-Complaint” application with the Trust as the most significant factor followed by Attitude, Commitment, Subjective Norms and Perceived Behavioral Control. All the antecedents that shape these factors also showed a positive correlation

for each of the direct relationship with the main dimensions of these factors. In addition, demographic factors such as age, gender and education also influence these factors on the respondents' intention to accept the "E-Complaint" application despite the impression of a small interaction effect.

BAB 1: PENDAHULUAN

1.0 Latar Belakang

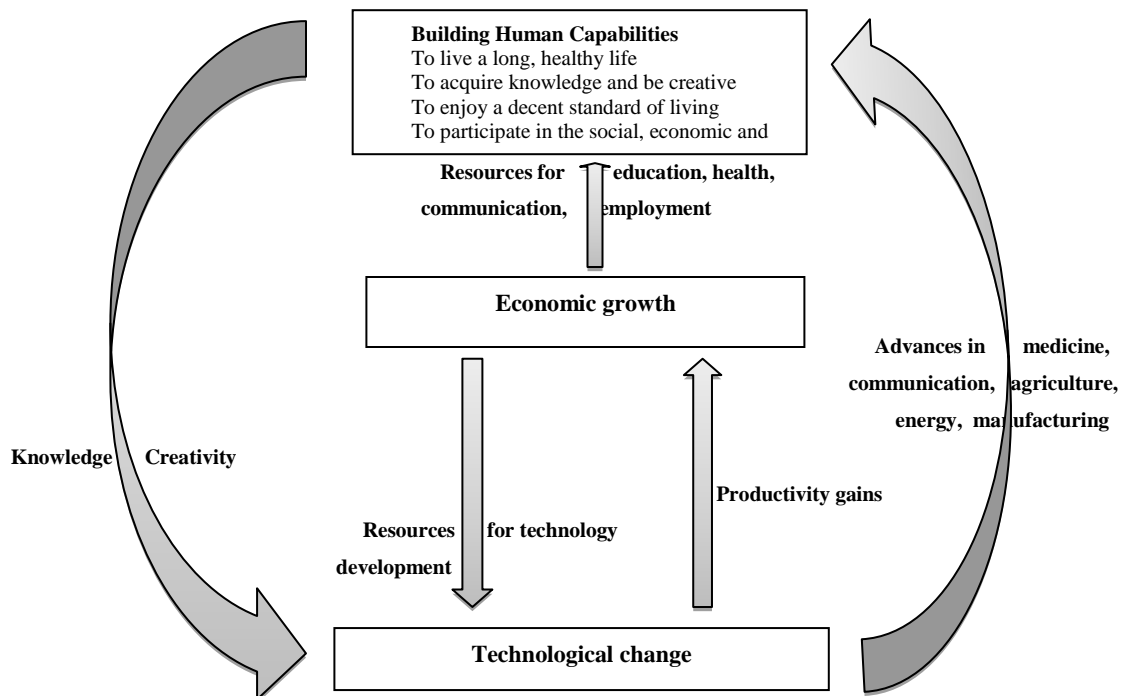
Dewasa ini kesan dan pengaruh teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) terhadap pembangunan sesebuah negara sama ada pembangunan fizikal mahupun pembangunan modal insan tidak boleh dikesampingkan. Akibatnya, di seluruh dunia semua negara meletakkan kepentingan untuk mempertingkatkan keupayaan ICT masing-masing seiring dengan kesan persaingan global. Negara yang gagal memanfaatkan keupayaan aplikasi ICT untuk menjana pembangunan negara masing-masing akan ketinggalan dari segi daya saing dalam pelbagai aspek pengurusan pembangunan negara. Kajian oleh Berg (2002) menunjukkan bermulanya abad ke-21, ICT telah menjadi satu fokus dan minat yang amat penting kepada bidang perniagaan dan urus tadbir kerajaan. Sebarang usaha yang dilakukan oleh pembuat dasar pembangunan sesuatu kawasan perbandaran sentiasa memberi penekanan ke arah usaha untuk mengenalpasti kesan revolusi digital dari segi pertumbuhan baru, peluang dan ancaman dengan pelan-pelan strategik.

Berdasarkan Rajah 1, perubahan teknologi berupaya meningkatkan ekonomi sesebuah negara seterusnya membina keupayaan modal insan untuk hidup dengan sejahtera; memperoleh pengetahuan dan sentiasa kreatif; menikmati mutu kehidupan yang memuaskan; dan melibatkan diri dalam kehidupan bermasyarakat dari segi sosial, ekonomi dan politik. Perubahan teknologi juga pada masa yang sama terhasil melalui inovasi-inovasi yang dilakukan kepada pelbagai bidang seperti perubatan, komunikasi, pertanian dan pengeluaran yang akhirnya berperanan membentuk modal insan sesebuah

negara. Secara tidak langsung wujud hubungan timbal balik, iaitu apabila keupayaan modal insan dibangunkan sama ada melalui perkembangan ekonomi yang dipacu oleh peningkatan produktiviti hasil daripada perubahan teknologi ataupun melalui kemajuan teknologi yang mencipta inovasi ia akan menyumbang ke arah penciptaan kreativiti pengetahuan yang akhirnya menjana kembali perubahan teknologi tersebut. Begitu juga apabila ekonomi berkembang akibat perubahan teknologi maka pada masa yang sama perkembangan ini akan menyumbang kepada penghasilan sumber-sumber yang penting kepada pembangunan teknologi itu sendiri. Hasilnya adalah pembangunan mapan sesebuah negara dari segi pendidikan, kesihatan, komunikasi dan guna tenaga.

Rajah 1.1

“Technology And The Building Of Human Capabilities”



Sumber: <http://www.msctc.com.my/idb/2-3.htm>- 25June 2008