

TANGGAPAN TEKNOLOGI DAN MOTIVASI INTRINSIK TERHADAP PENERIMAAN SISTEM MAKLUMAT: KAJIAN AWAL DI SEKTOR AWAM

PERCEIVED TECHNOLOGY AND INTRINSIC MOTIVATION TOWARDS INFORMATION SYSTEMS ACCEPTANCE: A PRELIMINARY STUDY IN THE PUBLIC SECTOR

Raze Norshahman Shahril¹, Zafir Khan Mohamed Makhbul²

^{1,2}Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia

¹ranos@digital.gov.my, ²zafir@ukm.edu.my

ABSTRAK

Pendigitalan dokumen melalui sistem maklumat memainkan peranan penting dalam meningkatkan kecekapan pengurusan dokumen dalam sektor awam. Di Malaysia, pelaksanaan Sistem Pengurusan Dokumen Elektronik (EDMS) masih berdepan kadar penerimaan yang rendah, dipengaruhi oleh jurang digital, kepercayaan pengguna yang terhad, dan persepsi negatif terhadap sistem maklumat kerajaan. Kajian ini merupakan kajian awalan yang bertujuan meninjau tahap persepsi penjawat awam terhadap EDMS berdasarkan faktor teknologi dan motivasi intrinsik. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui soal selidik berstruktur yang dibangunkan berasaskan gabungan Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan teori motivasi intrinsik. Seramai 30 orang penjawat awam dalam Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) di Wilayah Persekutuan Putrajaya telah dipilih sebagai sampel menggunakan kaedah pensampelan bertujuan. Analisis data dijalankan menggunakan statistik deskriptif untuk menilai tahap tanggapan terhadap konstruk yang dikaji, manakala kebolehpercayaan instrumen diuji melalui pekali Cronbach's Alpha. Dapatan menunjukkan bahawa tanggapan kebergunaan dan tanggapan mudah guna terhadap EDMS berada pada tahap tinggi, manakala motivasi intrinsik menunjukkan variasi antara responden. Kajian ini menyediakan asas awal bagi pembangunan model konseptual yang lebih menyeluruh untuk kajian lanjutan berkaitan penerimaan sistem maklumat dalam sektor awam.

Kata kunci: *Penerimaan teknologi; Sistem Pengurusan Dokumen Elektronik; Model Penerimaan Teknologi; Motivasi Intrinsik; Sektor Awam*

ABSTRAK

The digitization of documents through information systems plays a crucial role in enhancing the efficiency of document management within the public sector. In Malaysia, the implementation of the Electronic Document Management System (EDMS) continues to face low acceptance, influenced by the digital divide, limited user trust, and negative perceptions toward government information systems. This preliminary study aims to explore the level of public servants' perceptions of EDMS based on technological factors and intrinsic motivation. A quantitative approach was employed using a structured questionnaire developed by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and intrinsic motivation theory. A total of 30 public servants from the Management and Professional Group (P&P) in the Federal Territory of Putrajaya were selected as respondents through purposive sampling. Descriptive statistics were used to assess the levels of perception for each construct, while instrument reliability was evaluated using Cronbach's Alpha coefficient. The findings indicate that perceived usefulness and perceived ease of use of EDMS are at a high level, while intrinsic motivation varies among respondents. This study provides a foundational basis for the development of a more comprehensive conceptual model for future research on information system acceptance in the public sector.

Keywords: Technology adoption; Electronic Document Management System; Technology Acceptance Model; Intrinsic Motivation; Public Sector

PENGENALAN

Dalam era transformasi digital, penggunaan Sistem Pengurusan Dokumen Elektronik (EDMS) menjadi keperluan utama dalam sektor awam untuk memodenkan pengurusan dokumen. EDMS bukan sahaja berfungsi sebagai repositori data, tetapi juga satu mekanisme pengurusan rekod yang menyokong aliran kerja lebih sistematik dan pantas (Balogun et al., 2019; Leikums, 2012; Alshibly et al., 2016; Yin, 2014). Namun begitu, walaupun inisiatif EDMS telah diperkenalkan di pelbagai negara, kadar penerimaannya dalam sektor awam masih rendah. Hal ini mencerminkan beberapa cabaran utama seperti jurang digital, tahap kepercayaan pengguna yang rendah, serta persepsi negatif terhadap keberkesanan sistem kerajaan (Gholami et al., 2021; Shkarlet et al., 2020). Isu ini bukan sahaja berlaku di negara membangun seperti Malaysia, malah turut dihadapi oleh negara maju yang masih berdepan kekangan dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan EDMS (Mukred et al., 2022).

Pelbagai model telah digunakan untuk meneroka tingkah laku penerimaan teknologi, namun kebanyakan kajian menumpukan kepada aspek teknologi semata-mata. Model Penerimaan Teknologi (TAM) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk memahami faktor yang mempengaruhi tingkah laku pengguna terhadap teknologi baharu. Model ini telah diaplikasikan dalam pelbagai bidang termasuk e-Kerajaan (Khamis, 2023; Nguyen, 2023), perniagaan berasaskan awan (Lutfi, 2021), teknologi kewangan (Baber & Billah, 2022), hospitaliti (An et al., 2023), dan e-pembelajaran (Fan, 2023). Keberkesanan TAM terletak pada struktur modelnya yang ringkas serta kemampuannya meramal penerimaan teknologi berdasarkan tanggapan kebergunaan dan tanggapan mudah guna pengguna.

Walau bagaimanapun, TAM turut menerima kritikan kerana tidak mengambil kira faktor-faktor yang menyokong penggunaan berterusan serta interaksi pengguna dalam jangka masa panjang (Tsourela & Nerantzaki, 2020). Malah, model ini juga dilihat gagal menerangkan aspek psikologi, sosial dan konteks organisasi yang boleh mempengaruhi penerimaan pengguna (Marangunic & Granic, 2015). Kekurangan ini mengehadkan keberkesanan model tersebut dalam sistem yang memerlukan penglibatan berterusan seperti EDMS di sektor awam (Aziz et al., 2018, 2020; Bunawan et al., 2023).

Sehubungan itu, pendekatan Pelbagai Teori Pelengkap dicadangkan sebagai satu kerangka yang lebih menyeluruh dan holistik (Wirtz et al., 2018; Siregar & Tan, 2004). Dalam konteks sektor awam, elemen psikologi seperti motivasi intrinsik memainkan peranan penting kerana penerimaan sistem bukan sahaja melibatkan penggunaan awal, tetapi juga kesinambungan penggunaannya dari semasa ke semasa. Gabungan motivasi intrinsik (Ryan & Deci, 2020) bersama konstruk teknologi dalam TAM (Venkatesh & Davis, 1996) dijangka dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem maklumat dalam sektor awam.

Berdasarkan keperluan ini, kajian ini dijalankan sebagai kajian awal yang bertujuan untuk meninjau tahap persepsi terhadap faktor teknologi dan motivasi intrinsik yang berkaitan dengan penerimaan EDMS dalam kalangan penjawat awam. Walaupun kajian ini tidak menguji hubungan antara pembolehubah secara inferens, ia memberikan gambaran awal tentang potensi hubungan yang boleh diteroka dalam penyelidikan lanjutan. Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Meninjau tahap tanggapan kebergunaan dan tanggapan mudah guna EDMS dalam kalangan penjawat awam.
2. Mengenal pasti tahap motivasi intrinsik berkaitan penggunaan EDMS.
3. Menilai kebolehpercayaan dan kesesuaian instrumen kajian dalam konteks penerimaan EDMS.

Dapatan awal daripada kajian ini diharap dapat menyumbang kepada pembangunan kerangka konseptual yang lebih menyeluruh, memperkukuh keupayaan model TAM, serta memberikan sumbangan awal kepada literatur penerimaan sistem maklumat dalam sektor awam Malaysia.

TINJAUAN LITERATUR

Dalam kajian sistem maklumat, niat penerimaan merujuk kepada kecenderungan kognitif dan motivasi individu untuk menerima serta menggunakan sesuatu teknologi dalam konteks tertentu (Ajzen, 1991; Davis et al., 1989). Niat ini sering dianggap sebagai pemboleh ubah peramal utama kepada tingkah laku penggunaan sistem, sebagaimana yang diperincikan dalam pelbagai model teori seperti Teori Penerimaan Teknologi (TAM), Teori Tingkah Laku Terancang (TPB), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003). Secara konsisten, kajian empirikal melaporkan hubungan yang signifikan antara niat pengguna dan penggunaan sebenar teknologi dalam pelbagai sektor, termasuk pembayaran mudah alih (Khan et al., 2019), teknologi kesihatan (Ervasti et al., 2019), dan perbankan hijau (Malik & Singh, 2022).

Walau bagaimanapun, jurang antara niat dan tingkah laku sebenar masih menjadi perdebatan dalam kalangan sarjana (Ajzen, 1985). Niat yang tinggi tidak semestinya membawa kepada penggunaan sebenar, khususnya apabila wujudnya halangan kontekstual seperti ketidakpastian teknologi, kebergantungan kepada sistem konvensional, atau kekangan organisasi (Leikums, 2012; Asogwa, 2012). Justeru, penerimaan sistem maklumat perlu dilihat secara lebih menyeluruh, dengan mengambil kira interaksi dinamik antara faktor teknologi dan faktor psikologi pengguna.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis et al. (1989) merupakan antara model yang paling berpengaruh dalam menjelaskan tingkah laku penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dua konstruk utama yang dibangunkan dalam model ini ialah tanggapan kebergunaan dan tanggapan mudah guna. Tanggapan mudah guna merujuk kepada persepsi pengguna bahawa sistem boleh digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Manakala, tanggapan kebergunaan merujuk kepada sejauh mana sistem tersebut berupaya meningkatkan prestasi kerja pengguna (Venkatesh & Davis, 2000). Pelbagai kajian melaporkan bahawa kedua-dua konstruk ini mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap niat penerimaan teknologi (Chen & Zhao, 2022; Huang & Teo, 2021).

Namun, dalam konteks penggunaan sistem yang memerlukan penglibatan jangka panjang seperti EDMS, hanya bergantung kepada konstruk teknologi mungkin tidak mencukupi. Beberapa penyelidik mencadangkan bahawa tahap motivasi intrinsik pengguna turut memainkan peranan penting dalam memperkukuh atau mengubah kesan tanggapan teknologi terhadap penerimaan sistem (Hsu & Lin, 2022). Sebagai contoh, pengguna yang mempunyai motivasi intrinsik tinggi lebih cenderung untuk mencuba dan menyesuaikan diri dengan teknologi walaupun sistem tersebut tidak sepenuhnya mesra pengguna. Sebaliknya, pengguna yang kurang bermotivasi lebih bergantung kepada persepsi tentang kemudahan dan keberkesanan sistem dalam membuat keputusan untuk menerima atau menolaknya. Oleh itu, pemahaman terhadap penerimaan sistem yang lebih komprehensif memerlukan integrasi antara faktor teknologi dan faktor psikologi.

Motivasi intrinsik ditakrifkan sebagai dorongan dalaman yang menggerakkan individu untuk melibatkan diri dalam sesuatu aktiviti semata-mata kerana kepuasan peribadi yang diperoleh, dan bukannya kerana ganjaran luaran seperti imbuhan atau arahan organisasi (Ryan & Deci, 2000). Dalam bidang penerimaan teknologi, motivasi intrinsik dikenalpasti sebagai salah satu faktor yang mendorong pengguna untuk berinovasi, meneroka fungsi baharu, dan menyesuaikan diri dengan teknologi digital tanpa paksaan (Chaurasia et al., 2019; Hsu, 2017). Kajian juga menunjukkan bahawa dalam persekitaran sektor awam, pengguna yang mempunyai motivasi intrinsik tinggi lebih bersedia untuk menerima cabaran yang datang bersama pelaksanaan teknologi seperti EDMS, termasuk keperluan latihan tambahan atau perubahan dalam prosedur kerja harian (Rosli et al., 2023; Sun & Gao, 2020).

Dalam konteks Malaysia, kajian tempatan turut menyokong dapatan ini. Sebagai contoh, Aziz et al. (2020) mendapati bahawa kekurangan penerimaan sistem EDMS dalam organisasi kerajaan dipengaruhi oleh sikap pengguna yang kurang yakin, serta kurangnya kesedaran tentang potensi jangka panjang sistem tersebut. Kajian Bunawan et al. (2023) pula menekankan perlunya pendekatan yang lebih mesra psikologi pengguna, terutama dalam kalangan penjawat awam yang terbiasa dengan sistem manual atau fail fizikal.

Berdasarkan perbincangan ini, dapat dirumuskan bahawa penerimaan EDMS dalam sektor awam dipengaruhi oleh kombinasi antara persepsi terhadap sistem (tanggapan kebergunaan dan mudah guna) serta dorongan dalaman pengguna (motivasi intrinsik). Pengguna yang mempunyai motivasi intrinsik tinggi lazimnya lebih terbuka terhadap perubahan teknologi, manakala pengguna yang kurang bermotivasi cenderung bergantung kepada persepsi terhadap kemudahan dan faedah yang boleh diperolehi daripada sesuatu teknologi (Maheshwari, 2021; Hsu & Lin, 2022). Oleh itu, pendekatan yang menggabungkan dimensi teknologi dan psikologi ini diyakini dapat memberikan pemahaman awal yang lebih menyeluruh terhadap persepsi pengguna terhadap EDMS dalam sektor awam. Kajian ini menyumbang kepada usaha membina asas konseptual bagi kajian lanjutan yang akan meneliti secara lebih mendalam penerimaan teknologi dalam konteks pendigitalan perkhidmatan kerajaan.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kaedah tinjauan soal selidik berstruktur bagi memperoleh data empirikal secara langsung daripada responden. Reka bentuk ini dipilih kerana ia sesuai untuk kajian awalan yang bertujuan meninjau tahap persepsi terhadap faktor teknologi dan motivasi intrinsik dalam kalangan penjawat awam, khususnya berkaitan dengan niat penerimaan terhadap EDMS.

Instrumen kajian merangkumi empat konstruk utama iaitu Tanggapan Mudah Guna (TM), Tanggapan Kebergunaan (TK), Motivasi Intrinsik (MI), dan Niat Penerimaan (NT). Semua konstruk diukur menggunakan skala Likert lima mata yang mewakili tahap persetujuan responden, iaitu daripada 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Item bagi konstruk TM dan TB telah diadaptasi daripada Davis (1989), manakala NT disesuaikan daripada Fishbein dan Ajzen (1975), dan MI pula menggunakan item daripada instrumen Guay et al. (2000). Penyesuaian dilakukan agar item-item ini relevan dengan konteks penggunaan EDMS dalam sektor awam Malaysia. Instrumen kajian ini telah melalui proses semakan kandungan dan kesahan muka oleh dua pakar bidang digital dan seorang pakar metodologi bagi menjamin kejelasan dan kesesuaian penggunaannya.

Populasi kajian terdiri daripada penjawat awam dalam Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) di Wilayah Persekutuan Putrajaya. Pemilihan responden dilakukan menggunakan kaedah pensampelan bertujuan (*purposive sampling*), melibatkan penjawat awam yang terlibat dalam tugas pentadbiran yang berkaitan dengan pengurusan dokumen dan sistem maklumat. Kumpulan ini dipilih kerana mereka mempunyai pendedahan awal terhadap pelaksanaan EDMS di jabatan masing-masing, menjadikan mereka sesuai untuk menilai persepsi terhadap sistem tersebut. Seramai 30 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Walaupun saiz sampel adalah kecil, ia memadai untuk tujuan kajian eksploratori yang berfungsi membina asas bagi penyelidikan berskala lebih besar.

Pengumpulan data dilakukan secara bersemuka melalui edaran soal selidik bercetak. Semua responden diberi taklimat berkenaan objektif kajian dan dimaklumkan bahawa semua maklumat akan dirahsiakan serta digunakan hanya untuk tujuan penyelidikan akademik. Data dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS Statistics versi 26.0. Statistik deskriptif digunakan untuk menentukan nilai min dan sisihan piawai bagi setiap konstruk yang dikaji, bagi memberikan gambaran awal tentang tahap persepsi responden. Selain itu, bagi menilai tahap konsistensi dalaman instrumen yang digunakan, ujian kebolehpercayaan Cronbach's Alpha telah dijalankan ke atas setiap konstruk. Nilai kebolehpercayaan ini dibentangkan dalam bahagian dapatan bagi menyokong kesesuaian dan ketekalan item-item soal selidik dalam konteks kajian ini.

DAPATAN KAJIAN

Demografi Responden

Kajian ini melibatkan 30 orang penjawat awam dalam Kumpulan Pengurusan dan Profesional. Daripada jumlah tersebut, 56.7% adalah perempuan, manakala 43.3% lelaki. Berdasarkan kategori umur, kumpulan terbesar adalah 31 hingga 40 tahun (43.3%), diikuti oleh 41 hingga 50 tahun (33.3%). Seramai 6 orang (20.0%) berumur antara 21 hingga 30 tahun, sementara hanya seorang responden (3.3%) berusia 51 tahun ke atas. Dari segi etnik, 90.0% responden terdiri daripada kaum Melayu, diikuti oleh 6.7% Cina dan 3.3% India. Majoriti responden mempunyai Ijazah Sarjana Muda (70.0%), manakala 30.0% memiliki Ijazah Sarjana, menunjukkan latar belakang akademik yang sesuai bagi menilai penerimaan teknologi dalam sektor awam.

Dari aspek jawatan, 46.7% responden berada dalam Gred 41–44, 36.7% dalam Gred 48–52, dan 16.7% dalam Gred 54. Pengalaman kerja responden juga menunjukkan kepelbagaian, dengan 46.7% mempunyai pengalaman antara 1 hingga 10 tahun, 43.3% antara 11 hingga 20 tahun, dan 10.0% lebih daripada 21 tahun. Secara keseluruhannya, profil demografi responden menunjukkan bahawa majoriti terdiri daripada penjawat awam yang berpendidikan tinggi dan berpengalaman dalam bidang masing-masing. Dengan latar belakang akademik dan pengalaman kerja yang relevan, dapatan ini dapat memberikan gambaran awal mengenai faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem EDMS dalam sektor awam.

Jadual 1 Ciri-ciri demografi responden (n = 30)

Profil Demografi	Kategori	Kekerapan	Peratus
Jantina	Lelaki	13	43.3
	Perempuan	17	56.7
Umur	21 hingga 30 tahun	6	20.0
	31 hingga 40 tahun	13	43.3
	41 hingga 50 tahun	10	33.3
	51 tahun dan ke atas	1	3.3
Bangsa	Cina	2	6.7
	India	1	3.3
	Melayu	27	90.0
Tahap Pendidikan	Ijazah Sarjana	9	30.0
	Ijazah Sarjana Muda	21	70.0
Gred Jawatan	Gred 41 - 44	14	46.7
	Gred 48 -52	11	36.7
	Gred 54	5	16.7
Tahun Bekerja	1 ke 10 tahun	14	46.7
	11 ke 20 tahun	13	43.3
	21 tahun dan ke atas	3	10.0

Bagi tahap pengetahuan mengenai EDMS (Jadual 2), majoriti responden (60%) berada dalam kategori baik, menunjukkan pemahaman yang kukuh terhadap EDMS. Sebanyak 30% responden berada dalam kategori sederhana, mencerminkan pengetahuan yang mencukupi tetapi belum mencapai tahap optimum. Hanya 6.7% responden berada dalam kategori rendah, menandakan kekurangan pengetahuan terhadap sistem ini, manakala 3.3% berada dalam kategori tinggi, menunjukkan pemahaman yang mendalam. Dapatan ini menunjukkan bahawa kebanyakan responden mempunyai tahap pengetahuan sederhana hingga baik, dengan hanya sebilangan kecil yang memiliki pemahaman rendah atau tinggi. Hal ini menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan literasi sistem EDMS dalam kalangan penjawat awam.

Jadual 2 Tahap Pengetahuan EDMS (N=30)

Ciri	Deskripsi	Kekerapan (N)	Peratus (%)
Tahap Pengetahuan EDMS	Rendah	2	6.7
	Sedehana	9	30.0
	Baik	18	60.0
	Tinggi	1	3.3
	Jumlah	30	100.0

Ujian Kebolehpercayaan

Seterusnya, ketekalan dalaman item dalam soal selidik diuji menggunakan pekali Alpha Cronbach (Jadual 3). Keempat-empat konstruk yang diuji mencatatkan nilai yang melebihi ambang minimum 0.70, menandakan tahap kebolehpercayaan yang tinggi. Konstruk Tanggapan Mudah Guna (TM) memperoleh nilai 0.808, Tanggapan Kebergunaan (TK) 0.861, Motivasi Intrinsik (MI) 0.924, dan Niat Penerimaan (NT) 0.877. Dapatan ini membuktikan bahawa instrumen yang digunakan adalah konsisten dan sesuai untuk digunakan dalam konteks kajian ini.

Jadual 3: Dapatan ujian kebolehpercayaan

Konstruk	Alpha Cronbach
TM	0.808
TK	0.861
MI	0.924
NT	0.877

Min dan Sisihan Piawai

Keputusan analisis dapatan min dan sisihan piawai bagi setiap konstruk dalam Jadual 4 mendapati bahawa responden mempunyai tanggapan yang positif terhadap Tanggapan Kebergunaan dan Tanggapan Mudah Guna sistem EDMS. Konstruk Tanggapan Kebergunaan, nilai min berada dalam julat 4.067 hingga 4.267, menunjukkan bahawa responden mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap keberkesanan EDMS dalam membantu pelaksanaan tugas. Item berkaitan peningkatan prestasi kerja (TK2), apabila menggunakan EDMS mencatatkan nilai min tertinggi (4.267, SP = 0.5208), menandakan keyakinan terhadap sumbangan sistem ini kepada produktiviti kerja. Walaupun begitu, item yang menilai keupayaan sistem dalam mempercepatkan penyelesaian tugas (TK6) menunjukkan nilai min yang sedikit lebih rendah (4.067), mencadangkan bahawa manfaat EDMS tidak dirasakan secara seragam dalam semua aspek penggunaan.

Bagi konstruk Tanggapan Mudah Guna menunjukkan nilai min yang tinggi, antara 4.033 hingga 4.300. Item berkaitan interaksi dengan EDMS yang jelas dan boleh difahami (TM3) mencatatkan nilai min tertinggi, iaitu 4.300 dengan sisihan piawai 0.5350. Dapatan ini menunjukkan bahawa responden merasakan sistem ini mudah digunakan. Walau bagaimanapun, item berkaitan kemudahan EDMS dalam membantu mencapai matlamat yang diinginkan (TM3) mencatatkan nilai min terendah, iaitu 4.033 dengan sisihan piawai 0.6149. Ini menunjukkan bahawa masih terdapat cabaran bagi sesetengah responden dalam mencapai objektif mereka menggunakan sistem ini.

Sebaliknya, konstruk Motivasi Intrinsik mencatatkan nilai min yang lebih rendah berbanding konstruk lain, iaitu antara 3.267 hingga 3.567. Item berkaitan kemudahan kerja (MI2) mencatatkan min tertinggi (3.567, SP = 0.7279), menunjukkan bahawa kemudahan merupakan pemacu utama kepada motivasi penggunaan. Namun, item yang berkaitan dengan keseronokan menggunakan EDMS (MI3) mencatatkan min terendah (3.267, SP = 0.6397), mencerminkan kurangnya elemen kepuasan atau keterlibatan emosi semasa menggunakan sistem. Nilai sisihan piawai yang agak tinggi (0.6397 hingga 0.7279) turut menunjukkan wujudnya perbezaan ketara dalam motivasi dalaman antara responden. Bagi konstruk Niat Penerimaan, nilai min dicatatkan dalam lingkungan 3.767 hingga 3.900, mencerminkan kecenderungan yang positif terhadap penggunaan EDMS. Item tertinggi NT1 berkaitan kesediaan menggunakan sistem sekiranya diberi akses (3.900, SP = 0.4026), manakala item berkaitan

perancangan jangka panjang dan kekerapan penggunaan (NT2, NT4) mencatatkan nilai min yang lebih rendah (3.767). Hal ini memberi petunjuk bahawa walaupun niat awal adalah tinggi, masih terdapat sedikit ketidakpastian dalam aspek kesinambungan penggunaan.

Jadual 4: Min dan sisihan piawai konstruk (N = 30)

Konstruk	Kategori	Min	Sisihan Piawai
Tanggapan Kebergunaan (TK)	TK1	4.067	.3651
	TK2	4.267	.5208
	TK3	4.133	.6288
	TK4	4.233	.5683
	TK5	4.200	.4068
	TK6	4.067	.5208
Tanggapan Mudah guna (TM)	TM1	4.300	.5350
	TM2	4.267	.4498
	TM3	4.033	.6149
	TM4	4.200	.4068
	TM5	4.200	.4842
	TM6	4.233	.5683
Motivasi Instrinsik (MI)	MI1	3.333	.6609
	MI2	3.567	.7279
	MI3	3.267	.6397
	MI4	3.300	.6513
Niat Penerimaan (NT)	NT1	3.900	.4026
	NT2	3.767	.5040
	NT3	3.800	.6103
	NT4	3.767	.6261

Perbincangan

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor teknologi seperti kemudahan dan keberkesanan penggunaan EDMS telah membentuk persepsi yang positif dalam kalangan penjawat awam. Profil demografi responden menunjukkan bahawa majoriti terdiri daripada individu yang berpendidikan tinggi dan memiliki pengalaman kerja yang luas dalam sektor awam. Ciri-ciri ini menunjukkan bahawa responden adalah kelompok yang sesuai untuk menilai sistem digital seperti EDMS, memandangkan mereka terlibat secara langsung dengan proses pentadbiran dan pengurusan maklumat yang menjadi tumpuan sistem ini. Latar belakang akademik dan pengalaman kerja yang dimiliki memberikan asas yang kukuh dalam memahami keperluan serta potensi sistem pengurusan dokumen secara elektronik.

Selain itu, tahap pengetahuan responden terhadap EDMS berada pada tahap sederhana hingga baik, yang menunjukkan wujudnya kesedaran awal terhadap fungsi dan kepentingan sistem ini dalam pengurusan organisasi. Namun begitu, kewujudan sebilangan kecil responden yang masih berada dalam tahap rendah dari segi pengetahuan menunjukkan bahawa masih terdapat ruang untuk mempertingkatkan literasi digital dan kefahaman praktikal berkaitan EDMS dalam kalangan penjawat awam. Peningkatan literasi sistem ini adalah penting bagi memastikan penerimaan yang lebih efektif serta mengurangkan kebergantungan terhadap sistem manual atau prosedur konvensional.

Dari aspek instrumen, keputusan ujian kebolehpercayaan menunjukkan bahawa semua konstruk yang diukur, Tanggapan Mudah Guna, Tanggapan Kebergunaan, Motivasi Intrinsik, dan Niat Penerimaan, mencapai tahap konsistensi dalaman yang tinggi dengan nilai Alpha Cronbach melebihi ambang minimum yang diterima. Ini menegaskan bahawa instrumen soal selidik yang digunakan adalah stabil dan sesuai digunakan dalam menilai faktor yang mempengaruhi penerimaan EDMS dalam kalangan pengguna sektor awam.

Dapatan deskriptif pula menunjukkan bahawa secara keseluruhannya, responden mempunyai tanggapan yang positif terhadap kemudahan dan kebergunaan EDMS, yang boleh menyumbang secara langsung kepada niat menggunakan sistem tersebut. Kepercayaan bahawa sistem ini mudah digunakan dan mampu meningkatkan prestasi kerja mencerminkan kekuatan EDMS sebagai alat sokongan kerja harian. Walau bagaimanapun, skor yang sederhana dalam konstruk motivasi intrinsik, terutamanya pada aspek keseronokan dan kepuasan peribadi, menunjukkan bahawa dorongan dalaman untuk menggunakan sistem ini masih belum kukuh sepenuhnya. Elemen psikologi seperti rasa keterlibatan, keseronokan menggunakan teknologi, dan kepuasan individu perlu diberi perhatian, kerana ia mampu mempengaruhi kesediaan pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem secara berterusan.

Secara umum, kajian ini menunjukkan bahawa penjawat awam cenderung untuk menerima EDMS atas dasar kepraktisan dan keperluan kerja, namun penerimgunaan yang mampan dalam jangka masa panjang mungkin memerlukan strategi tambahan yang menyentuh aspek motivasi pengguna. Kajian awalan ini telah menyediakan gambaran awal yang berguna dan mengesahkan keperluan untuk penyelidikan lanjutan dalam skala yang lebih besar. Penemuan ini boleh dijadikan asas untuk memperkukuh pelaksanaan EDMS, termasuk reka bentuk sistem yang lebih mesra pengguna, latihan bersifat interaktif, serta inisiatif sokongan berasaskan pengguna bagi meningkatkan penerimaan sistem maklumat secara menyeluruh dalam sektor awam.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Kajian ini telah meninjau secara eksploratori tahap penerimaan Sistem Pengurusan Dokumen Elektronik (EDMS) dalam kalangan penjawat awam melalui penilaian terhadap empat konstruk utama, iaitu Tanggapan Kebergunaan, Tanggapan Mudah Guna, Motivasi Intrinsik, dan Niat Penerimaan. Berdasarkan analisis deskriptif dan kebolehpercayaan instrumen, didapati bahawa responden secara umum mempunyai persepsi yang positif terhadap kemudahan penggunaan dan kebergunaan EDMS. Keputusan ini menunjukkan bahawa elemen teknologi dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM) masih memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi dan kecenderungan pengguna untuk menerima sistem maklumat dalam sektor awam.

Namun begitu, konstruk motivasi intrinsik mencatatkan nilai sederhana, khususnya dari segi keseronokan dan kepuasan peribadi dalam menggunakan sistem. Hal ini menunjukkan bahawa walaupun responden bersedia menerima sistem atas dasar keperluan kerja, dorongan dalaman mereka untuk terlibat secara aktif masih kurang memberangsangkan. Di samping itu, tahap pengetahuan responden terhadap EDMS juga menunjukkan bahawa walaupun pendedahan terhadap sistem sudah bermula, masih terdapat ruang untuk penambahbaikan dari segi literasi sistem dalam kalangan penjawat awam.

Berdasarkan dapatan awal ini, beberapa saranan boleh dipertimbangkan untuk diterokai dalam usaha memperkukuh penerimaan EDMS dalam sektor awam. Pertama, organisasi awam berpotensi untuk menambah baik program latihan dengan pendekatan yang bukan sahaja tertumpu kepada aspek teknikal, tetapi juga lebih interaktif dan berpaksikan pengalaman pengguna, bagi merangsang keterlibatan dan keselesaan dalam penggunaan sistem. Kedua, pendekatan komunikasi perubahan dalam organisasi wajar diteliti semula, agar dapat memperluas pemahaman tentang manfaat jangka panjang EDMS, terutamanya dalam kalangan pengguna yang masih bergantung kepada sistem konvensional. Ketiga, dalam reka bentuk dan pelaksanaan sistem, pembuat dasar serta pelaksana teknologi disaran untuk mempertimbangkan elemen psikologi pengguna, termasuk reka bentuk antaramuka yang mesra pengguna, fungsi yang intuitif, dan mekanisme galakan penggunaan sebagai salah satu bentuk motivasi dalaman. Cadangan-cadangan ini bersifat awal dan tertakluk kepada penilaian lebih lanjut dalam kajian berskala besar, namun dapat memberikan arah awal kepada pembuat dasar dan pelaksana sistem dalam merancang intervensi yang lebih efektif.

Sebagai kajian awalan, penemuan ini menyediakan asas penting untuk membina model konseptual yang lebih menyeluruh dalam kajian berskala penuh. Kajian lanjutan disarankan untuk menguji hubungan antara konstruk secara inferens, serta mempertimbangkan pemboleh ubah perantara atau moderator seperti kesediaan teknologi, budaya organisasi, dan tahap sokongan pengurusan.

Kesimpulannya, kejayaan pelaksanaan EDMS tidak hanya bergantung kepada keberkesanan teknikal, tetapi juga pada tahap kesediaan psikologi dan penglibatan pengguna, yang wajar diberi perhatian dalam strategi transformasi digital sektor awam Malaysia.

PENGHARGAAN

Kajian ini dibiayai oleh Tabung Agihan Penyelidikan (TAP), No. Geran: TAP-K007954, Universiti Kebangsaan Malaysia.

RUJUKAN

- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp. 11–39). Springer.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Alshibly, H., Chiong, R., & Bao, Y. (2016). Investigating the critical success factors for implementing electronic document management systems in governments: Evidence from Jordan. *Journal of Information Systems Management*, 33(4), 287–301.
- An, S., Eck, T., & Yim, H. (2023). Understanding consumers' acceptance intention to use mobile food delivery applications through an extended technology acceptance model. *Sustainability*, 15(1), 832.
- Asogwa, B. E. (2012). The challenge of managing electronic records in developing countries: Implications for records managers in sub-Saharan Africa. *Records Management Journal*.
- Aziz, A. A., Yusof, Z. M., Mokhtar, U. A., & Jambari, D. I. (2018). A conceptual model for electronic document and records management system adoption in Malaysian public sector. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 8(4), 1191–1197.
- Aziz, A. A., Yusof, Z. M., Mokhtar, U. A., & Jambari, D. I. (2020). The implementation guidelines of digital document management system for Malaysia public sector: Expert review. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 10(1), 198–204.
- Baber, H., & Billah, N. B. (2022). Fintech and Islamic banks—An integrative model approach to predict the intentions. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 24(2), 24–45.
- Balogun, N. A., Raheem, L. A., Abdulrahman, M. D., & Balogun, U. O. (2019). Adoptability of electronic document management system in Ilorin businesses. *Nigerian Journal of Technology*, 38(3), 707–715.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.)*. John Wiley & Sons Limited.
- Bunawan, A. A., Hamdan, R., Endin, M. Z., & Ahmad, M. N. (2023). Investigating the public service readiness of electronic records application among Malaysian public sectors. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(6).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 985–1003.
- Ervasti, M., Kallio, J., Maattanen, I., Mantyjärvi, J., & Jokela, M. (2019). Influence of personality and differences in stress processing among Finnish students on interest to use a mobile stress management app: Survey study. *JMIR Mental Health*, 6(5), e10039.

- Fan, C. (2023). English learning motivation with TAM: Undergraduates' behavioral intention to use Chinese indigenous social media platforms for English learning. *Cogent Social Sciences*, 9(2), 2260566.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Gholami, R., Singh, N., Agrawal, P., Espinosa, K., & Bamufleh, D. (2021). Information technology systems adoption in the public sector: Evidence from the Illinois department of transportation. *Journal of Global Information Management*, 29(4), 172–194.
- Guay, F., Vallerand, R. J., & Blanchard, C. (2000). On the assessment of situational intrinsic and extrinsic motivation: The Situational Motivation Scale (SIMS). *Motivation and Emotion*, 24, 175–213.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Khamis, R. (2023). *Measuring citizens' acceptance and usage of e-government services: Applying the Technology Acceptance Model (TAM) in Egypt*. (Master's thesis, The American University in Cairo).
- Khan, A. N., Cao, X., & Pitafi, A. H. (2019). Personality traits as predictor of M-payment systems: A SEM-neural networks approach. *Journal of Organizational and End User Computing*, 31(4), 89–110.
- Leikums, T. (2012). A study on electronic document management system integration needs in the public sector. *International Journal of Advanced Engineering Technology*, 5(1), 194–205.
- Lutfi, A. (2021). Understanding cloud-based enterprise resource planning adoption among SMEs in Jordan. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(24).
- Malik, G., & Singh, D. (2022). Personality matters: Does an individual's personality affect adoption and continued use of green banking channels? *International Journal of Bank Marketing*, 40(4), 746–772.
- Marangunic, N., & Granic, A. (2015). Technology acceptance model: A literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*, 14(1), 81–95.
- Mukred, M., Yusof, Z. M., Al-Moallemi, W. A., Mokhtar, U. A., & Hawash, B. (2022). Electronic records management systems and the competency of educational institutions: Evidence from Yemen. *Information Development*, 38(1), 125–148.
- Nguyen, T. T. T. (2023). Citizens' intentions to use e-government during the COVID-19 pandemic: Integrating the technology acceptance model and perceived risk theory. *Kybernetes*, 52(7), 2329–2346.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61, 101860.
- Shkarlet, S., Oliychenko, I., Dubyna, M., Ditkovska, M., & Zhovtok, V. (2020). Comparative analysis of best practices in e-Government implementation and use of this experience by developing countries. *Administratie si Management Public*, 34, 118–136.
- Siregar, J. A., & Tan, M. T. (2004). Leveraging theoretical pluralism in qualitative IS research: The example of IS professionals' identity as a complex phenomenon. *ECIS 2004 Proceedings*, 171.
- Tsourela, M., & Nerantzaki, D. (2020). An Internet of Things (IoT) acceptance model: Assessing consumers' behavior toward IoT products and applications. *Future Internet*, 12(11), 191.

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rosch, M. (2018). Citizen and open government: An empirical analysis of antecedents of open government data. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 308–320.