

## Polisi Pengurusan Rekod Elektronik Dalam Sektor Awam Di Malaysia

UMI ASMA' MOKHTAR & ZAWIYAH MOHAMMAD YUSOF

### ABSTRAK

*Polisi merupakan satu dokumen pernyataan tentang kaedah tindakan yang dipilih daripada beberapa alternatif oleh sesebuah organisasi dengan tujuan untuk memberi panduan dan menentukan keputusan semasa dan akan datang. Pengurusan rekod elektronik harus berpandukan polisi yang jelas, lengkap dan mudah kerana polisi dapat membantu hala tuju organisasi serta menentukan keberkesanan fungsi yang dilaksanakan. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kewujudan polisi dalam sektor awam di Malaysia khususnya dalam pengurusan rekod elektronik. Selain daripada itu, pihak yang bertanggungjawab membangunkan polisi tersebut dan juga sumber rujukan yang digunakan turut dikaji. Kaedah tinjauan menggunakan teknik soal selidik. Sebanyak 25 buah jabatan kerajaan di sekitar Lembah Klang dan Putrajaya dijadikan sebagai sampel kajian. Kajian mendapati tidak semua jabatan kerajaan mempunyai polisi pengurusan rekod elektronik terutamanya polisi yang lengkap, mudah dilaksanakan dan jelas. Sebahagian besar jabatan kerajaan yang ditinjau menggunakan polisi yang disediakan oleh MAMPU dan Arkib Negara Malaysia, tetapi mengubahsuai polisi tersebut mengikut keperluan masing-masing. Sebahagian jabatan kerajaan yang lain tidak mempunyai polisi sama sekali. Jabatan ini melaksanakan pengurusan rekod elektronik mengikut inisiatif dan cara masing-masing tanpa panduan.*

*Kata kunci: Pengurusan Rekod Elektronik, Polisi, Sektor Awam, E-Kerajaan.*

### ABSTRACT

*A policy is a document stating the method of action chosen by an organization from various alternatives to serve as a guide and help in making decisions both current and in the future. Electronic record management should be driven and guided by a policy which is clear, comprehensive and understandable in nature because a policy can direct organizations and ascertain the effectiveness of implemented functions. This study was conducted to find out whether government agencies in Malaysia have policies for electronic record management. Additionally, this study also seeks to find out who is responsible for the policy and also to identify what are the reference sources consulted prior to developing an electronic record management policy. This study adopts the survey method, employing questionnaire as a technique to collect data. Twenty five government departments in the Klang Valley and Putrajaya were selected randomly as the sample for the study. Findings revealed that not all government departments possess an electronic record management policy particularly a complete, clear and easy one. Nevertheless, majority of the surveyed samples are executing policy provided by MAMPU and Arkib Negara Malaysia with some modifications to suit their needs while the remaining half of the samples do not have any policy in place at all. In these latter samples, electronic record management is carried out merely based on their own instinct and initiatives without proper guidance.*

*Keywords: Electronic Record Management, Policy, Public Sector, E-Government.*

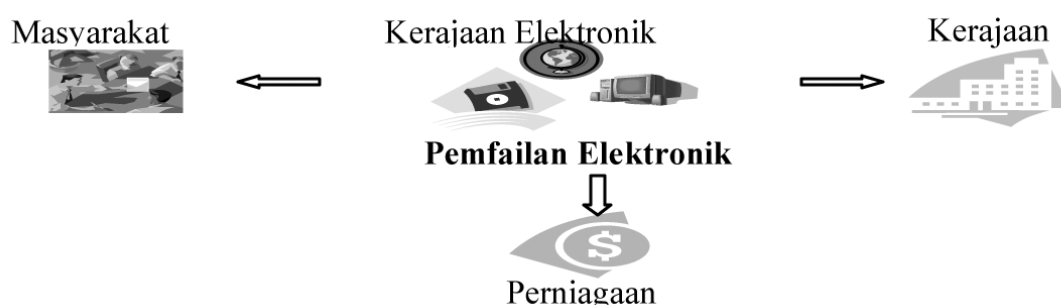
## PENGENALAN

Tekad kerajaan Malaysia untuk menjadikan negara sebagai sebuah negara maju yang memberi penekanan kepada pembangunan industri teknologi maklumat tidak terjejas walaupun negara dilanda oleh krisis ekonomi pada tahun 1997. Perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang pesat mendorong kerajaan Malaysia melabur dalam bidang tersebut. Budaya celik teknologi maklumat diperkenalkan sebagai salah satu strategi dalam mencapai matlamat wawasan 2020. Banyak perubahan dan pembaharuan dilakukan bagi membolehkan Malaysia mengorak langkah seiring dengan negara maju khususnya Jepun dan Amerika Syarikat. Aplikasi Perdana *Multimedia Super Coridor* (MSC) yang mengandungi tujuh aplikasi (kerajaan elektronik, sekolah bestari, kad pelbagai guna, telekesihatan, laman web pembuatan seluruh dunia, dan pemasaran tanpa sempadan) diperkenalkan.

Aplikasi kerajaan elektronik (e-kerajaan) membawa anjakan paradigma dalam gaya pengurusan iaitu daripada konvensional kepada pengautomasian. Perubahan dalam gaya pengurusan semakin ketara apabila program kerajaan elektronik dilancarkan dengan matlamat untuk memperbaiki mutu penyampaian perkhidmatan awam. E- kerajaan diteraskan kepada enam projek perintis iaitu Perkhidmatan Elektronik (Perkhidmatan MyEG, MySpeed dan KOMMS), Perolehan Elektronik, Persekitaran Pejabat Generik, Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia, Sistem Pemantauan Projek dan Pertukaran Buruh Elektronik.

Iltizam kerajaan Malaysia ini disokong oleh peruntukan yang besar untuk teknologi maklumat dan multimedia. Unit Perancang Ekonomi (EPU) melaporkan, pada tahun 1996-2000, sektor kerajaan diperuntukkan sebanyak RM2, 062 juta (purata setahun = RM515.5 juta). Jumlah ini meningkat apabila peruntukan ditambah kepada RM2, 037 juta bagi tahun 2000-2002 (purata setahun = RM1018.5 juta). Peruntukan yang besar adalah untuk merealisasikan enam projek rintis kerajaan elektronik. Pembangunan teknologi maklumat dan multimedia melalui konsep e-kerajaan adalah merupakan tekad kerajaan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan pengurusan yang sistematik (Muhamad Rais & Nazariah 2003).

Pengalaman di negara maju menunjukkan salah satu cara yang dapat meningkatkan pengurusan organisasi ialah melaksanakan program rekod dan maklumat (Zawiyah & Chell 2002). Penggunaan sistem atau perisian seperti yang digunakan oleh Jabatan Imigresen Malaysia (teknologi kemasukan data pada 1996), Jabatan Pengangkutan Jalan (projek *modified turnkey* pada 1993 yang meliputi Lesen Memandu, Pendaftaran Kenderaan, Penguatkuasaan, Keselamatan Jalanraya, Ujian Lesen Memandu dan Kutipan Hasil) dan Jabatan Pendaftaran Negara (teknologi cap ibu jari biometrik awam; AFIS pada 1998, Kad Pintar Pelbagai Guna Kerajaan pada 1997) adalah semuanya berkaitan dengan pengurusan rekod dan maklumat. Malah buku *Fundamental Information Technology Engineers: Current IT Topics* membuktikan bahawa inisiatif e-kerajaan melibatkan proses pemfailan elektronik (rajah 1) iaitu salah satu cabang dalam pengurusan rekod. Pengurusan rekod yang cekap, sistematik, terancang, berkesan dan memenuhi piawaian adalah asas kepada kejayaan e-kerajaan.



RAJAH 1. Hubungkait elemen dalam kerajaan elektronik  
Sumber: Information-Technology Promotion Agency Japan 2004

## MASALAH KAJIAN

Dewasa ini, penerimaan organisasi sama ada kerajaan mahupun swasta terhadap pengurusan rekod elektronik adalah menggalakkan. Hampir semuanya menggunakan aplikasi elektronik untuk mengurus data terutamanya apabila inisiatif *Multimedia Super Corridor* (MSC) dilancarkan. Kemajuan teknologi pula menyebabkan penciptaan dan penggunaan rekod elektronik semakin meningkat. Namun begitu, pada hakikatnya, Hare dan McLeod (dalam Zawiyah 2000), mendapati 40% syarikat masih tidak mempunyai polisi pengurusan maklumat. Ini adalah membimbangkan kerana pengurusan tanpa berpandukan polisi adalah berisiko apatah lagi rekod elektronik bersifat rapuh dan mudah dimanipulasi.

Tinjauan awal terhadap organisasi awam di Malaysia, mendapati keutamaan terhadap pengurusan rekod/dokumen/maklumat adalah rendah walhal pengurusan rekod dan maklumat adalah elemen yang penting untuk membantu meningkatkan prestasi, akauntabiliti dan ketelusan sesebuah organisasi (Wamukoya & Mutula 2005). Mahu tidak mahu, pengurusan rekod perlu dilaksanakan dengan berpandukan polisi yang baik, jelas dan menyeluruh.

Menurut McLeod et al. (2004), e-kerajaan bertujuan untuk mewujudkan persekitaran tanpa-kertas dan mengadakan sistem pemantauan berdasarkan amalan terbaik dalam pengurusan maklumat dan komunikasi. Pengurusan rekod elektronik yang berkesan untuk menyokong era kerajaan maklumat memerlukan pengawalan rekod yang sistematik dan piawai. Selain daripada itu, pembangunan infrastruktur dalam pengurusan rekod dan maklumat memerlukan polisi dan strategi, polisi maklumat, reka bentuk sistem, keboleheperasian dan kebolehan serta keupayaan (Crown 2001). Justeru, pengurusan rekod elektronik tidak boleh lari daripada polisi sebagai satu tanda aras pengurusan.

Menurut Kamarul (2004) dalam kajiannya ke atas semua universiti tempatan di Malaysia mendapati sebanyak 91% polisi digunakan untuk rekod kertas berbanding hanya 9% untuk rekod elektronik. Hasil ini menunjukkan penekanan kepada polisi pengurusan rekod elektronik adalah masih lemah meskipun pengurusan ini semakin mendapat tempat.

Justeru, kajian ini dijalankan untuk meninjau pengurusan rekod elektronik dalam organisasi awam di Malaysia. Tinjauan ini dilakukan sejajar dengan kepesatan perubahan yang berlaku untuk memperkenalkan kerajaan elektronik secara menyeluruh di Malaysia. Kajian ini juga mencadangkan pengintegrasian elemen polisi sebagai panduan dalam pembangunan polisi pengurusan rekod elektronik.

## MATLAMAT

Matlamat kajian adalah untuk membangunkan satu model pengintegrasian elemen polisi pengurusan rekod elektronik sektor awam di Malaysia. Matlamat ini dicapai berdasarkan kepada beberapa objektif seperti berikut:

- i. Mengetahui sama ada jabatan kerajaan yang terpilih di Malaysia mempunyai polisi sebagai panduan pengurusan rekod elektronik.
- ii. Mengetahui status sama ada jabatan kerajaan yang terpilih di Malaysia melaksanakan polisi rekod elektronik.
- iii. Mengetahui pihak yang bertanggungjawab dalam pembangunan polisi dalam agensi kerajaan yang terpilih di Malaysia.
- iv. Mengetahui sumber rujukan yang digunakan semasa membangunkan polisi bagi agensi terpilih di Malaysia.
- v. Mengetahui sama ada terdapat masalah dalam pengurusan rekod elektronik.

## HIPOTESIS

Hipotesis adalah merupakan andaian mengenai hubungan antara dua atau lebih pembolehubah yang difikir secara logikal. Terdapat dua kaedah untuk menerima dan menolak hipotesis iaitu dengan menggunakan kaedah pengujian hipotesis berasaskan jangkaan frekuensi dan pengujian hipotesis secara statistik. Kaedah pengujian hipotesis berasaskan jangkaan frekuensi menyatakan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak apabila skor peratus yang diperoleh adalah melebihi atau menyamai 50% dan  $H_0$  diterima apabila skor peratus kurang daripada 50% (Daniel & Terrell 1992; Bidin & Sharipah 2001). Angka 50% ini adalah dikenali sebagai kebarangkalian marginal kerana ia ditentukan daripada jumlah peratusan margin. Dalam kes ini, nilai margin untuk peratusan adalah 50%. Manakala, bagi kaedah pengujian hipotesis secara statistik pula menggunakan nilai  $p=0.05$  untuk menerima atau menolak hipotesis.

## SKOP

Kajian ini dijalankan ke atas dua puluh lima buah jabatan kerajaan terpilih di Malaysia yang dipilih secara rawak. Pemilihan jabatan kerajaan dibuat kerana kerajaan elektronik diperkenalkan kepada sektor kerajaan seawal tahun 1997. Kajian ini hanya menjurus kepada pengurusan rekod yang melibatkan operasi harian dari aspek polisi pengurusan tanpa menyentuh kepada pengurusan rekod dalam institusi arkib. Kajian ini bertujuan untuk meninjau sama ada wujud polisi pengurusan rekod elektronik, adakah polisi yang digariskan dilaksanakan sepenuhnya oleh kakitangan kerajaan, wujudkah masalah dalam pengurusan rekod elektronik, siapakah pihak yang bertanggungjawab membangunkan polisi dan apakah sumber rujukan yang digunakan semasa membangunkan polisi.

## METOD

Kaedah tinjauan jenis rentasan digunakan dalam kajian ini yang menggunakan teknik soal selidik. Kaedah tinjauan rentasan merupakan kaedah yang memerlukan penyelidik untuk mengumpul data sekali sahaja dari satu sampel (Cates 1990).

Terdapat dua jenis data yang dikumpul dalam kajian ini iaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif bertujuan untuk mengetahui kewujudan polisi pengurusan rekod elektronik dalam sektor awam di Malaysia. Data kualitatif diperoleh daripada tiga cara iaitu melalui soal selidik (dalam bentuk soalan terbuka) dan temubual. Temubual dilakukan untuk memberi peluang kepada responden memberi pandangan dan cadangan terhadap polisi pengurusan rekod elektronik dalam jabatan masing-masing. Cara perolehan data yang ketiga pula ialah sorotan susastera.

Pada keseluruhannya, kaedah tinjauan merupakan pendekatan yang popular dalam penyelidikan berbentuk saintifik (Bidang Sains Sosial mahupun Sains). Menurut Biemer dan Lyberg (2003) dan Konijin (1973), kaedah tinjauan berkembang maju dan digunakan secara meluas bagi mendapatkan maklumat dalam sektor kerajaan, perindustrian, penyelidikan sosial, psikologi, pendidikan dan kesihatan. Tinjauan boleh bertindak sebagai alatan yang berkuasa dan berguna untuk mengumpul maklumat terhadap ciri-ciri manusia, tingkah laku dan pendapat. Kadangkala, kaedah tinjauan merupakan satu-satunya pilihan untuk memperoleh data bagi menjawab persoalan kajian (Doyle 2002).

Teknik soal selidik dilaporkan sebagai teknik penyelidikan yang popular dalam bidang sains maklumat (Goodall 1997). Dalam kajian ini teknik soal selidik dipilih kerana mempunyai beberapa kebaikan berbanding teknik lain seperti perbincangan berkumpulan, analisis dokumen dan pemerhatian. Antara kebaikan yang dapat diperoleh daripada soal selidik ialah penggunaan masa, tenaga dan kos yang cekap berbanding dengan teknik temubual (Sekaran 2003); soal selidik adalah baik digunakan bagi penyelidikan yang mempunyai populasi besar (Rafiza 2004); Maklum balas mengenai sikap dan persepsi responden terhadap soalan dapat diperoleh secara langsung (Feldman 1985); Tahap kepercayaan dan kebolehpercayaan data adalah tinggi

(Kerlinger 1973). Teknik kedua yang dipilih dalam menjayakan tinjauan ini adalah temubual responden secara bersemuka berasaskan soal selidik.

Persampelan dilakukan dalam kajian ini kerana menurut Berenson et al. (2006) persampelan kurang mengambil masa, rendah dari segi kos pengurusan dan kurang membebankan serta mudah diuruskan, selain tidak praktikal dan tidak menguntungkan untuk mengkaji keseluruhan populasi (Weinberg & Goldberg 1994; Sekaran 2003). Persampelan juga dapat memberikan keputusan yang boleh dipercayai. Persampelan dalam kajian ini dipilih berdasarkan senarai kementerian dan jabatan kerajaan Malaysia yang dikeluarkan dalam akhbar *Star* (Star Publications 2005). Sebanyak 19.8% daripada jumlah jabatan kerajaan yang tersenarai dipilih dengan menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Pemilihan jabatan tersebut adalah berdasarkan faktor kesesuaian dan kemudahan mendapatkan tindak balas daripada responden. Hanya dua bahagian dari setiap jabatan dipilih dan salah satu daripadanya adalah bahagian teknologi maklumat. Pemilihan bahagian teknologi maklumat dibuat berdasarkan kajian rintis yang menyatakan polisi pengurusan rekod elektronik dikawal oleh bahagian teknologi maklumat. Bahagian berikutnya bebas ditentukan oleh penyelidik seperti Bahagian Penyelidikan dan Perancangan, Bahagian Perkhidmatan, Bahagian Gaji dan Elaun, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dan Khidmat Pengurusan. Mana-mana bahagian tersebut boleh dipilih kerana jabatan dalam sektor kerajaan mempunyai struktur organisasi yang hampir sama meskipun menjalankan fungsi yang berbeza.

#### KAJIAN RINTIS

Kajian rintis merujuk kepada versi mini bagi kajian secara keseluruhan yang juga dikenali sebagai kajian kesauran. Kajian rintis adalah elemen penting bagi reka bentuk kajian yang baik. Sungguhpun demikian, kajian rintis tidak dapat menjamin kejayaan sesebuah kajian tetapi dapat meningkatkan persamaannya (Teijlingen & Hundley 2001). Soal selidik juga harus diuji terlebih dahulu supaya kesamaran dalam soalan dapat diperbetulkan, membentuk soalan yang komprehensif kepada responden dan penyelidik dan menghasilkan soalan yang sesuai untuk semua responden. Kajian rintis tidak dijadikan sebahagian daripada dapatan yang digunakan dalam penyelidikan sebenar. Seramai 5 orang pegawai kerajaan terbabit dalam kajian rintis ini.

Kebolehpercayaan alat kajian adalah ukuran keupayaan sesuatu instrumen penyelidikan dalam mengukur permasalahan (pembolehubah) kajian secara konsisten setiap kali digunakan pada masa, tempat dan sampel yang berlainan (Zaidatun & Mohd Salleh, 2003). Kebolehpercayaan ini diukur menggunakan ujian statistik Cronbach Alpha. Ujian ini dijalankan ke atas item yang dijawab oleh responden khususnya dalam pengukuran konstruk yang menggunakan Skala Likert dan Skala Dikotomi. Nilai pekali alpha Cronbach yang diperoleh hasil dari kajian rintis yang dijalankan adalah di antara 0.5749 hingga 0.7980. Nilai alfa adalah di antara 0 hingga 1. Nilai 0.7 dapat memberi gambaran bahawa 70% data boleh dipercayai dan 30% adalah tidak dapat dipercayai atau ralat. Menurut Shiken (2002) dan Jacob (2003), nilai alfa 0.7 dapat diterima untuk menentukan kebolehpercayaan sesuatu item. Namun, menurut Mohd Majid (1994) dan UTEP (t.t), nilai alfa yang diterima kebolehpercayaannya adalah 0.6 bagi skala yang rendah atau skala yang masih dalam pembangunan.

#### ANALISIS DATA

Data yang diperoleh melalui soal selidik dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS), versi 11.0.

#### HIPOTESIS PERTAMA

Hipotesis pertama diuji dengan menggunakan ujian kekerapan untuk mengetahui sama ada sektor awam di Malaysia mempunyai polisi pengurusan rekod elektronik atau tidak. Hipotesis ini mengsetkan hipotesis

nol ( $H_0$ ) sebagai “Tidak wujud polisi pengurusan rekod elektronik dalam sektor awam di Malaysia” dan hipotesis pilihan ( $H_1$ ) sebagai “wujud polisi pengurusan rekod elektronik dalam sektor awam di Malaysia”. Hipotesis ini ditentukan dengan merujuk kepada soalan yang berkaitan dengan kewujudan, kepatuhan dan kesamaan polisi di setiap jabatan.

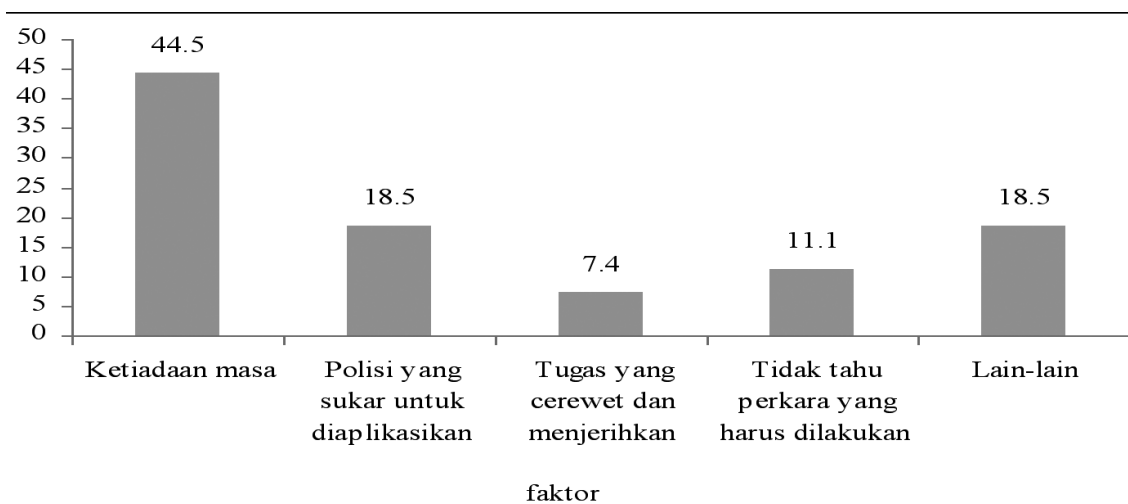
Merujuk kepada jadual 1, didapati nilai kekerapan ‘ya’ bagi kewujudan polisi adalah 46% manakala 22% menyatakan ‘tidak’, dan 32% tidak pasti mengenai kewujudan polisi. Ketidakpastian responden terhadap kewujudan polisi adalah disebabkan ada kemungkinan polisi tersebut tidak dimaklumkan kepada semua kakitangan.

JADUAL 1. Jadual Kekerapan Kewujudan Polisi dan Kepatuhan Terhadap Polisi

Question:	Pemboleh Ubah	%
Adakah jabatan anda mempunyai polisi pengurusan rekod elektronik?	Tidak Pasti	32.0
	Tidak	22.0
	Ya	46.0
Adakah anda mengikuti polisi tersebut?	Tidak	54.0
	Ya	42.0
Adakah polisi pengurusan yang ditetapkan harus diikuti sepenuhnya?	Tidak Pasti	24.5
	Tidak	6.1
	Ya	69.4

Meskipun 46% mengaku sedar tentang kewujudan polisi, namun tidak semua mengikutinya. Hanya 42% mengaku mereka mengikuti polisi yang digariskan dan 54% gagal untuk mengikutinya. Manakala, 4% responden tidak memberi jawapan terhadap soalan yang diberikan. Bagi pertanyaan mengenai persamaan polisi dalam setiap jabatan, sebanyak 24.5% tidak pasti dengan polisi yang ada sama dalam setiap jabatan kerajaan, 69.4% menyatakan setiap jabatan mempunyai polisi yang sama dan 6.1% menyatakan tidak.

Jadi, merujuk kepada pernyataan hipotesis,  $H_0$  diterima kerana nilai responden terhadap kewujudan polisi adalah kurang daripada 50%. Jadi, polisi pengurusan dalam sektor awam di Malaysia adalah tidak wujud.



RAJAH 2. Faktor tidak mematuhi polisi

Rajah 2 menunjukkan sebab responden tidak mengikuti polisi yang digariskan adalah: ketiadaan masa, polisi yang ada dianggap sukar untuk dilaksanakan, mengikuti polisi adalah tugas yang cerewet dan menjerihkan, dan tidak tahu apa yang harus dilakukan terhadap polisi berkenaan. Faktor ketiadaan masa untuk melaksanakan polisi merupakan peratus tertinggi (44.5%) manakala 18.5% menyatakan polisi yang ada sukar untuk diaplikasi, 7.4% berpendapat mengikuti polisi adalah tugas yang cerewet dan menjerihkan serta 11.1% tidak tahu apa yang harus dilakukan. Selain daripada itu, responden turut melaporkan bahawa polisi yang diguna pakai dalam pengurusan rekod elektronik tidak dimaklumkan kepada mereka serta tidak berpeluang untuk dilaksanakan kerana kakitangan tertentu sahaja yang dimaklumkan mengenai polisi tersebut.

Ini bermakna, berasaskan analisis data yang menggunakan pendekatan Bidin dan Sharipah (2001) untuk menolak atau menerima hipotesis mendapati jabatan kerajaan di Malaysia tidak mempunyai polisi pengurusan rekod elektronik secara sepenuhnya.

Secara kaedah statistik mendapati polisi pengurusan rekod elektronik di Malaysia adalah tidak wujud secara sepenuhnya, namun hasil peratusan daripada tinjauan (tanpa menggunakan kaedah statistik) mendapati sebanyak 46% responden menyatakan jabatan mereka mempunyai polisi tersebut. Daripada 46% tersebut sebanyak 54% responden mengaku bahawa mereka tidak mematuhi polisi pengurusan rekod elektronik secara sepenuhnya beralasan kepada faktor seperti yang dinyatakan dalam rajah 2.

Justeru, seperti dalam jadual 2, ujian Pearson Chi-Square dilakukan ke atas dua pembolehubah bagi mendapatkan hubungan antara kewujudan polisi dengan kepatuhan terhadapnya.

JADUAL 2. Hubungan antara kewujudan dan kepatuhan polisi

	Nilai	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.804(a)	2	.033
Likelihood Ratio	7.193	2	.027
Linear-by-Linear Association	6.601	1	.010
N of Valid Cases	48		

a 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.94.

Ujian Pearson *chi-square* dilakukan ke atas dua pembolehubah iaitu kewujudan polisi pengurusan rekod elektronik dan kepatuhan terhadapnya. Ujian ini dilakukan untuk mengetahui kewujudan hubungan di antara dua pembolehubah tersebut. Nilai p (jadual 2) yang diperoleh adalah 0.033. Ini menunjukkan wujud hubungan yang signifikan antara dua pembolehubah yang diuji. Ini kerana, nilai p yang diperoleh adalah lebih kecil daripada nilai p ( $p < 0.05$ ) yang ditetapkan sebagai aras ukuran untuk menolak atau menerima hipotesis. Justeru, kajian mendapati terdapat hubungan di antara kewujudan dan kepatuhan polisi.

## HIPOTESIS KEDUA

Hipotesis kedua diuji dengan menggunakan ujian kekerapan tetapi teknik penilaiannya adalah merujuk kepada Barry (2000). Cadangan pengukuran mudah oleh Barry ini mengelaskan keperluan kepada tiga kategori seperti *marginal/memerlukan*, *compel/terdesak* dan *insequential/tidak terdesak*. Justeru, hipotesis ketiga ini menguji terhadap keperluan terhadap polisi pengurusan rekod elektronik. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dijadikan sebagai “Tidak terdapat keperluan polisi pengurusan rekod elektronik” dan hipotesis pilihan ( $H_1$ ) sebagai “Terdapat keperluan polisi pengurusan rekod elektronik”.

JADUAL 3. Jadual Keperluan Terhadap Polisi Pengurusan Rekod Elektronik

Pembolehubah		%
Keperluan terhadap polisi pengurusan rekod elektronik :	<i>Marginal(memerlukan)</i>	60.0
	<i>Compel/terdesak</i>	30.0
	<i>Insequential/tidak terdesak</i>	10.0
Jumlah		100.0

Merujuk kepada keputusan yang diperoleh daripada responden, didapati 60% adalah *marginal*, 30% *compel* dan 10% *insequential*. Ini bermakna, responden berpendapat bahawa bahagian masing-masing kebanyakannya berada pada tahap berwaspada dan bersedia untuk menerima polisi pengurusan rekod elektronik. 30% bersetuju bahawa mereka memerlukan polisi pengurusan rekod elektronik dengan segera manakala, 10% menyatakan tidak perlu bimbang dengan keperluan polisi pengurusan rekod elektronik. Berpandukan keputusan yang diberikan jelas menunjukkan responden sedar tentang kepentingan polisi dalam bahagian mereka dan memerlukannya untuk dijadikan panduan dalam pengurusan rekod elektronik.

### HIPOTESIS KETIGA

Hipotesis ketiga diuji dengan menggunakan ujian ANOVA untuk mengetahui hubungan polisi antara bahagian dalam jabatan kerajaan. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dijadikan sebagai “Tidak terdapat perbezaan hubungan polisi antara bahagian dalam jabatan kerajaan” dan hipotesis pilihan ( $H_1$ ) sebagai “Terdapat hubungan polisi antara bahagian dalam jabatan kerajaan”.

JADUAL 4. Hubungan antara polisi yang dikemaskini dan polisi yang senang diikuti

Pembolehubah		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Polisi yang sentiasa dikemaskini	Between	.291	3	.097	.111	.953
	Groups	39.545	45	.879		
	Within Groups	39.837	48			
	Jumlah					
Polisi yang senang diikuti	Between	.315	3	.105	.607	.614
	Groups	7.602	44	.173		
	Within Groups	7.917	47			
	Jumlah					

Hasil daripada ujian, mendapati nilai p adalah 0.953 dan 0.614. Nilai p yang diperoleh adalah jauh lebih besar daripada nilai p yang ditetapkan (0.05). Berdasarkan keputusan ini, dapat disimpulkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara polisi yang sentiasa dikemaskini dan kesenangan untuk mengikutinya. Jadi,  $H_0$  (tidak terdapat perbezaan hubungan polisi dalam bahagian dalam jabatan kerajaan) diterima kerana tiada bukti kukuh untuk menolaknya. Secara kesimpulannya, tidak terdapat perbezaan hubungan antara polisi yang dikemaskini dan kesenangan untuk mengikutinya di setiap bahagian dalam jabatan kerajaan.



JADUAL 5. Peratusan responden terhadap pengemaskinian dan kesenangan mengikuti polisi

<b>Pembolehubah</b>	<b>Keputusan (%)</b>	
Polisi yang sentiasa dikemaskini	Ya	69.4
	Tidak	2.0
	Tidak pasti	28.6
Polisi yang senang diikuti	Ya	79.2
	Tidak	20.8

Dapatan keputusan yang dapat dilihat dalam jadual 5 menunjukkan bahawa walaupun polisi sentiasa dikemaskini di jabatan masing-masing dan sebanyak 79.2% menyatakan polisi senang diikuti, namun tidak dapat menunjukkan hubungan kedua pembolehubah tersebut wujud. Responden menyatakan bahawa polisi pengurusan rekod elektronik sentiasa dikemaskini dan polisi tersebut adalah senang diikuti. Bagaimanapun, berdasarkan ujian ANOVA mendapati tidak wujud hubungan antara polisi yang dikemaskini dengan polisi yang senang diikuti. Ini bermakna, walaupun polisi sentiasa dikemaskini untuk memenuhi kehendak perubahan teknologi namun ia tidak dapat menjamin polisi tersebut senang diikuti. Menurut hasil ujian, mendapati polisi yang sentiasa dikemaskini tidak dapat memberi impak ke dalam pelaksanaannya.

#### HIPOTESIS KEEMPAT

Hipotesis keempat diuji dengan menggunakan ujian Pearson Chi-square untuk mengetahui hubungan antara kewujudan polisi dan kesukaran yang dihadapi dalam pengurusan rekod elektronik. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dijadikan sebagai “Tidak terdapat hubungan antara kewujudan polisi dan kesukaran yang dihadapi dalam pengurusan rekod elektronik” dan hipotesis pilihan ( $H_1$ ) sebagai “Terdapat hubungan antara kewujudan polisi dan kesukaran yang dihadapi dalam pengurusan rekod elektronik”.

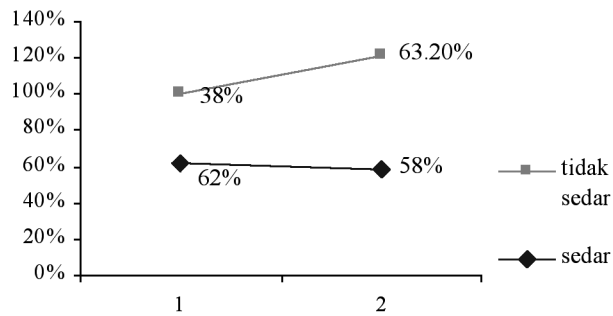
Ujian *Pearson chi-square* yang dilakukan ke atas dua pembolehubah memberikan nilai  $p=0.721$ . Nilai  $p$  tersebut melebihi 0.05 ( $p=0.721>0.05$ ). Ini menyebabkan tidak terdapat bukti kukuh untuk menolak  $H_0$ . Meskipun kewujudan hubungan antara polisi dan kesukaran adalah tipis namun, hubungan antara kedua pembolehubah tersebut masih wujud dengan nilai sebanyak  $p=0.279$ . Ini bermakna, dalam keadaan tertentu, kewujudan polisi turut mempengaruhi kesukaran yang berlaku dalam pengurusan rekod elektronik (rujuk rajah 3).

JADUAL 6. Ujian Pearson Chi-square untuk menguji hubungan antara kewujudan polisi dan kesukaran pengurusan rekod elektronik

	<b>Nilai</b>	<b>df</b>	<b>Asymp. Sig. (2-sided)</b>
Pearson Chi-Square	.127(b)	1	.721
Continuity Correction(a)	.004	1	.953
Likelihood Ratio	.128	1	.721
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	.125	1	.724
N of Valid Cases	50		

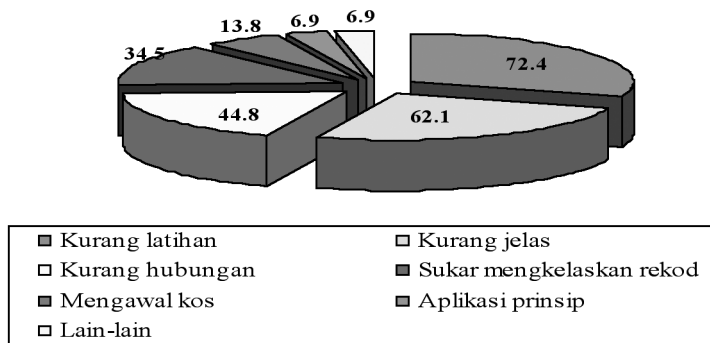
a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.60.



RAJAH 3. Graf di antara kewujudan polisi pengurusan dan kesukaran yang dihadapi dalam pelaksanaan pengurusan rekod elektronik

Menerusi rajah 3, mendapati bahawa terdapat perbezaan antara kesedaran kewujudan polisi dengan kesukaran yang dihadapi semasa menguruskan rekod elektronik. Sebanyak 62% mengetahui kewujudan polisi dan 58% menghadapi masalah dalam pengurusan rekod. Manakala, 38% yang tidak menyedari kewujudan polisi pengurusan rekod elektronik menghadapi kesukaran dengan peratusan yang tinggi iaitu sebanyak 63.2%. Ini menunjukkan bahawa kakitangan yang menyedari tentang kewujudan polisi kurang berhadapan dengan kesukaran semasa menguruskan rekod elektronik. Kakitangan yang tidak sedar wujudnya polisi berisiko tinggi untuk berhadapan dengan masalah pengurusan rekod elektronik.

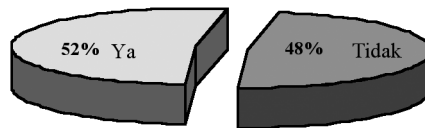


RAJAH 4. Faktor kesukaran yang dihadapi dalam pengurusan rekod elektronik

Terdapat beberapa faktor (rajah 4) kesukaran dalam pengurusan rekod elektronik terjadi. Antara faktor yang dapat dikenal pasti adalah kekurangan latihan yang sesuai (72.4%), kurang jelas mengenai proses untuk mengurus dan memelihara rekod elektronik (62.1%), kekurangan hubungan kerjasama antara kakitangan (44.8%), kesukaran untuk mengelaskan rekod yang sama (34.5%), mengaplikasikan prinsip selaras dengan hak awam (13.8%), mengawal kos melalui aplikasi prinsip pengurusan rekod yang wajar (6.9%) dan lain-lain (6.9%).

#### HIPOTESIS KELIMA

Hipotesis kelima diuji dengan menggunakan ujian kekerapan untuk mengetahui sokongan yang diberikan oleh pembangun polisi adalah tinggi atau rendah. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dijadikan sebagai “Sokongan yang diberikan daripada pembangun polisi adalah rendah” dan hipotesis pilihan ( $H_1$ ) sebagai “Sokongan yang diberikan daripada pembangun polisi adalah tinggi”.



RAJAH 5. Kekerapan dan peratus sokongan yang diberikan kepada pengguna polisi

Rajah 5 menunjukkan keputusan responden terhadap sokongan yang diberikan oleh pembangun polisi (pihak pengurus atasan) kepada pengguna. Sejumlah 52% responden mengatakan bahawa sokongan yang diberikan adalah mencukupi untuk melaksanakan polisi pengurusan rekod elektronik. Perbezaan sebanyak dua orang responden dalam keputusan yang diberikan tidak kukuh untuk merumuskan bahawa sokongan adalah mencukupi atau sebaliknya.

Bagaimanapun, daripada jawapan responden yang diperoleh didapati keputusan 'ya' adalah melebihi 50%. Oleh kerana peratus responden yang bersetuju dengan sokongan yang diberikan oleh pembangun polisi/pihak atasan adalah mencukupi (52%) melebihi mereka yang tidak bersetuju (48%), maka  $H_1$  diterima. Kajian mendapati sokongan yang diberikan daripada pembangun polisi adalah tinggi, namun, oleh kerana hasil yang diperoleh hanya 52% maka dapat disimpulkan sokongan yang diberikan adalah tidak menyeluruh dalam setiap jabatan. Ini bermakna, masih terdapat jabatan yang tidak mendapat sokongan semasa proses pelaksanaan polisi tersebut.

#### HIPOTESIS KEENAM

Hipotesis keenam diuji dengan menggunakan ujian kekerapan untuk tindak balas daripada responden terhadap pengetahuan mengenai sumber rujukan pembangunan polisi. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dijadikan sebagai "Tindak balas daripada responden terhadap pengetahuan mengenai sumber rujukan pembangunan polisi adalah rendah" dan hipotesis pilihan ( $H_1$ ) sebagai "Tindak balas daripada responden terhadap pengetahuan mengenai sumber rujukan pembangunan polisi adalah tinggi".

Merujuk kepada jadual 7, sejumlah besar responden memberi tindak balas kepada soalan yang berkaitan dengan pengetahuan mengenai sumber rujukan pembangunan polisi. Keputusan yang diperoleh adalah melebihi nilai 50% menyebabkan  $H_0$  tidak dapat diterima dan menerima pernyataan  $H_1$ . Sebanyak 98% responden menjawab soalan pertama, disusuli dengan 94% bagi soalan kedua, 96% untuk soalan ketiga dan 52% untuk soalan keempat. Keputusan tersebut dapat menggambarkan tindak balas terhadap pengetahuan mengenai sumber rujukan polisi adalah tinggi. Soalan pertama hingga ketiga mempunyai peratusan yang kukuh manakala soalan keempat peratusan yang diperoleh menurun.

#### KOMEN DAN PANDANGAN RESPONDEN

Melalui soal selidik yang diberikan, responden memberi pandangan mereka terhadap bentuk soalan terbuka kajian. Komen dan pandangan yang dikemukakan responden adalah seperti berikut:

- i. Jabatan memerlukan polisi pengurusan rekod elektronik dengan segera kerana polisi tersebut masih belum diwujudkan meskipun kebanyakan transaksi adalah berbentuk elektronik.
- ii. Bagi sesetengah jabatan yang mempunyai polisi, ia harus mudah untuk difahami, dipatuhi, mesra pengguna, dan keselamatan yang tinggi.
- iii. Memerlukan polisi yang menyeluruh berkaitan dengan rekod elektronik dan tidak lagi bergantung kepada buku log seperti yang diamalkan sekarang.
- iv. Tugas menguruskan rekod memerlukan ramai kakitangan. Menambahkan kakitangan dalam jawatan yang khusus untuk menguruskan rekod elektronik melalui pelantikan pegawai khas yang mempunyai pengetahuan, kemahiran dan pengalaman dalam bidang rekod elektronik.

JADUAL 7. Tindak balas responden terhadap pengetahuan mengenai sumber rujukan polisi

Soalan:	Tindak Balas (%)	Pembolehubah	%
E1: Siapakah pihak yang bertanggungjawab untuk membangunkan polisi pengurusan rekod elektronik bagi setiap jabatan dalam agensi kerajaan Malaysia?	98.0	Pegawai sistem maklumat	69.4
		Ketua jabatan	32.7
		Pegawai rekod	18.4
		Pegawai sumber manusia	10.2
		Pegawai undang-undang	8.2
		Lain-lain	4.1
E2: Adakah sokongan yang diberikan oleh pihak pembangun polisi/pengurusan tertinggi mencukupi bagi melaksanakan pengurusan rekod elektronik?	94.0	Tidak	48.0
		Ya	52.0
E3: Apakah inisiatif yang diambil oleh pembangun polisi untuk memperkenalkan polisi kepada kakitangan?	96.0		46.0
		Sebarkan maklumat dan kepenggunaan polisi	70.0
		Latihan, seminar, bengkel dan kursus	30.0
		Memaparkan kepada umum (dalam talian)	10
		Lain-lain	76.9
E4: Apakah sumber rujukan yang digunakan untuk membangunkan polisi tersebut? Jika ada.	52.0	Akta Arkib Negara	38.5
		Akta Rahsia Rasmi	34.6
		Akta Komunikasi	34.6
		Akta Tandatangani Digital	11.5
		ISO	7.7
		Akta Kontrak	3.9
		Akta Syarikat	3.9
		Akta Keselamatan Pekerja	11.5
Lain-Lain			

- v. Tugas mengurus rekod memerlukan garis panduan yang jelas dan infrastruktur yang kukuh. Manakala, kuasa untuk menguruskan rekod tersebut diberikan kepada kakitangan yang bersesuaian.
- vi. Tugas menguruskan rekod hendaklah meliputi keseluruhan hayat sesuatu rekod bermula daripada perancangan, pembangunan, penyelenggaraan, pengemaskinian dan pelupusan.
- vii. Satu kumpulan untuk mengurus dan memantau mel-e yang diterima setiap hari diperlukan.
- viii. Meningkatkan tahap keselamatan untuk mengesahkan rekod elektronik seperti tandatangan digital. Manakala urusan rasmi atau peringkat (RAHSIA) yang dibuat tanpa sebuah tandatangan ketua jabatan yang bertanggungjawab tidak diambil kira sebagai urusan rasmi di jabatan kerajaan.

#### CADANGAN PENGINTEGRASIAN ELEMEN POLISI

Pembentukan polisi pengurusan rekod elektronik melibatkan pelbagai aspek dan elemen. Polisi yang tidak menyeluruh tidak mampu untuk membantu dalam pengurusan agar menjadi sistematik dan berkesan. Terdapat pelbagai elemen yang diperlukan bergantung kepada jenis polisi yang dikehendaki. Pengintegrasian elemen polisi ini bertujuan untuk memberi panduan dalam pembentukan polisi. Ini kerana, kebanyakan model polisi yang sedia ada seperti Model Proses dan Budaya Pengurusan Rekod ISO 15489 (White-Dollman 2004), Rangka Kerja Penyimpanan Rekod Digital (National Archives of Australia 2004), Semakan Model Kontigensi (Jenkins 1978), Rangka Kerja Pengurusan Rekod Kerajaan New South Wales (Moscato 1997),

dan Infrastruktur Prngurusan Maklumat e-SPARK (Arkib Negara Malaysia 2006) tidak mengintegrasikan semua elemen dalam bentuk yang bersepadu. Malah ada polisi yang tidak melibatkan elemen yang penting ke dalam polisi yang dibentuk.

Terdapat enam elemen penting yang dicadangkan dalam kajian ini iaitu profil dan sifat organisasi; teknologi perkakasan dan perisian; undang-undang; rakan kongsi; kesedaran, tanggungjawab dan kesediaan; dan latihan dan sokongan.

Dua aspek penting dalam organisasi iaitu profil dan sifatnya yang harus dikenal pasti sebelum pembangunan polisi. Ini kerana tidak ada persamaan di antara satu organisasi dengan satu organisasi yang lain. Ini dibuktikan oleh Hofferbert (1974) yang menyatakan konteks yang berlainan menghasilkan polisi yang berbeza. Tambahan pula, dalam model proses polisi yang dicadangkan Jenkins (1978) jelas menunjukkan elemen organisasi adalah merupakan elemen penting semasa membangunkan polisi. Menurut Young (2005), program pengurusan rekod menuntut perbelanjaan yang besar, masa yang panjang dan sumber yang besar. Beliau mencadangkan agar memahami operasi dan hubungan perniagaan terlebih dahulu supaya sebarang kegagalan dan kerugian dapat dikurangkan semasa melaksanakan program pengurusan rekod. MacLean (1996) juga berpendapat bahawa matlamat organisasi harus dipelihara dan tidak dicemari dengan ketidakseragaman struktur dan format polisi yang digariskan. Fokus yang jelas harus diberikan kepada keperluan perniagaan dan kebudayaan organisasi bagi menghasilkan polisi yang bersesuaian (Reed 2000).

Elemen kedua iaitu teknologi adalah penting kerana teknologi menyebabkan kemunculan rekod elektronik. Fanning (2005) dan Saemah (2004) mendapati wujud jurang di antara teknologi dan pengurusan rekod. Ini adalah kerana teknologi sentiasa berkembang. Sebelum komputer digunakan dengan meluas, jumlah rekod elektronik yang dihasilkan adalah tidak banyak. Pengurusan lebih tertumpu kepada rekod konvensional. Namun, teknologi berkembang dengan cepat lantas menyebabkan rekod elektronik semakin banyak dihasilkan. Menyedari perubahan ini, Upward mencadangkan sebuah model kitar hayat rekod elektronik yang dikenali sebagai rekod kontinum. Cadangan ini dilakukan kerana perbezaan yang ketara di antara rekod kertas dan elektronik. Rekod kertas adalah nyata dan dapat dipegang, manakala rekod elektronik hanya dapat dilihat tetapi tidak boleh dipegang. Ini menjadikan rekod elektronik mudah dimanipulasikan dan terdedah kepada perubahan. Sebaliknya rekod kertas tidak mudah dimanipulasi. Keadaan ini menyukarkan kakitangan yang menguruskan rekod sekaligus menyebabkan mereka berhati-hati semasa mengendalikannya. Begitu juga dengan storan. Jika sebelum kemunculan komputer, rekod disimpan di atas rak, dalam laci dan almari, tetapi komputer mengubah penggunaan storan tersebut ke dalam disket, cakera keras, cakera padat, mikrofilm, pelayan pangkalan data dan sebagainya. Menurut Lyman dan Varian (2000) dalam McLeod et al. (2004), sebanyak 55% organisasi menyimpan rekod dalam media storan individu (contoh: cakera keras) tanpa mempunyai rekod sandaran di media storan yang lain. Media storan berteknologi ini tentunya berubah dan mempunyai jangka hayat penggunaan tertentu. Menurut McLeod et al. (2004) tahap maksimum jangka hayat storan hanya lima tahun. Seperti teknologi perkakasan, perisian juga berhadapan dengan masalah yang sama. Kerapuhan dan jangka hayat yang singkat menjadikan kekangan kepada perkakasan dan perisian. Justeru, elemen teknologi penting untuk dikaji sebelum melaksanakan pengurusan rekod. Ini kerana, teknologi memainkan peranan besar dan mendatangkan impak yang ketara.

Elemen ketiga ialah undang-undang. Pengurusan rekod yang baik dilaksanakan untuk meningkatkan produktiviti organisasi dan menyelamatkan organisasi apabila berlaku kemusnahan dan memenuhi keperluan undang-undang yang digariskan. Ini bermakna, implikasi undang-undang perlu diketahui kerana pengurusan yang tidak berpandukan undang-undang boleh mendatangkan kesulitan. University of Edinburgh (2006) menyatakan pihak universiti memastikan bahawa sistem dan prosedur pengurusan rekod mematuhi undang-undang yang digariskan. Kebolehan untuk mencari rekod adalah penting terutamanya bagi sektor kerajaan yang dinyatakan dalam skop Akta Kebebasan Maklumat (Eneclann 2004). Manakala, Crown (2001) pula, menyatakan rekod elektronik yang sah harus diuruskan selaras dengan penerimaan undang-undang dan kekuasaannya sebagai bukti.

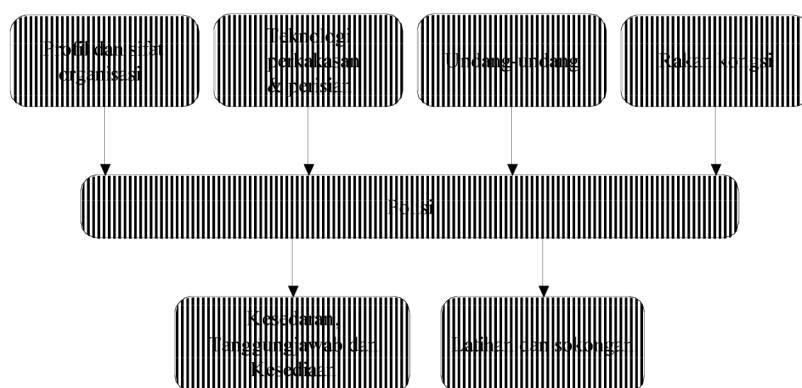
Elemen keempat ialah rakan kongsi. Menurut Shrewsbury dan Atcham Borough Council (t.t), rakan kongsi ditakrifkan sebagai hubungan kerjasama bersama rakan sama ada dalam bidang yang sama atau berlainan. Woelk (2004) menyatakan bahawa untuk memastikan rekod yang betul, dicapai dengan cepat oleh individu berkenaan adalah merupakan satu tanggungjawab yang besar. Oleh itu, McKemish bersetuju bahawa rakan kongsi diperlukan untuk mencapai matlamat pengurusan rekod elektronik agar tanggungjawab pengurusan dapat dilaksanakan dengan sepenuhnya dan lancar. Menurut Kissinger, McNamera, Drucker dan Grove, walaupun realiti perkembangan teknologi hari ini berjaya mengembangkan kemudahan pengurusan rekod namun terdapat risiko yang dihadapi untuk melaksanakannya (Welch 2000). Rakan kongsi diperlukan dalam pengurusan rekod yang melibatkan medium berelektronik. Rakan kongsi bukan sahaja dapat mengurangkan beban pengurus rekod malah turut menyumbang kepada kepakaran, pengetahuan dan pengalaman yang mendalam dalam sesuatu bidang. Rakan kongsi melibatkan pelbagai bidang terutamanya kejuruteraan, senibina, sains perpustakaan, audit dan undang-undang.

Keempat-empat elemen seperti (i) profil dan sifat organisasi; (ii) perkakasan dan perisian komputer; (iii) akta dan undang-undang; dan (iv) rakan kongsi adalah merupakan elemen yang perlu untuk dititikberatkan sebelum polisi dibangunkan. Namun, elemen tersebut tidak hanya bergantung antara satu dengan yang lain malah memerlukan elemen pelengkap seperti (v) kesedaran, tanggungjawab dan kesediaan, dan (vi) latihan dan sokongan. Elemen pelengkap ini bertujuan untuk memastikan polisi yang dibangunkan bukan sekadar memenuhi keperluan organisasi semata-mata tetapi bermatlamat untuk menjayakan pelaksanaannya.

Elemen kesedaran, tanggungjawab dan kesediaan terhadap kepentingan untuk mengelakkan terjadinya pengguna tidak mematuhi polisi yang digariskan. Tiga elemen ini digabungkan kerana ia saling berkait antara satu sama lain. Bermula dengan kesedaran, pengguna bersedia untuk melaksanakannya disertai dengan rasa tanggungjawab yang melaksanakannya. Apabila pengguna sedar tentang kepentingan polisi, pematuhan terhadapnya adalah terjamin berbanding dengan pelaksanaan polisi tanpa kesedaran. Kesedaran ini dapat disalurkan melalui pengetahuan tentang kepentingan polisi pengurusan rekod. Universiti of York (2002) dan Kurtz (2004) melaporkan permasalahan wujud apabila keutamaan diberikan secara rendah, kurang kesedaran mengenai kepentingan pengurusan rekod, kurang perkongsian maklumat, kurang koordinasi antara rekod kertas dan elektronik, kebarangkalian kakitangan menangani rekod sebagai rekod peribadi berbanding aset korporat, dan keperluan untuk mengimbangi kebebasan bermaklumat. Ini jelas dinyatakan bahawa masalah wujud apabila faktor kesedaran tidak diindahkan. Fanning (2005) menyatakan bahawa dalam mempromosikan kepentingan kesedaran dalam amalan dan implikasi pengurusan rekod, pengurus rekod memerlukan untuk menyediakan latihan yang berterusan kepada semua kakitangan. Kesedaran dalam polisi pengurusan rekod elektronik dapat memastikan fungsi pengurusan rekod adalah telus (Public Record Office UK (2002); Blake (2006)). Oleh itu, untuk menaikkan tahap kesedaran terhadap kesukaran dan kepentingan isu pengurusan rekod elektronik yang sering dihadapi memerlukan kerjasama daripada jawatankuasa dan kakitangan (Government of Alberta 2003).

Elemen keenam iaitu latihan disediakan supaya pengguna mengetahui kaedah pelaksanaan polisi yang betul bukan sekadar mengikut arahan sewenang-wenangnya. Ini dapat mengelakkan pengguna keliru untuk menggunakan polisi. Kajian ini mendapati kekeliruan dan ketidakpandaian menggunakan polisi dihadapi oleh kakitangan semasa menguruskan rekod elektronik. Menurut Fanning (2005) tujuan utama mengadakan latihan dan sokongan yang mencukupi adalah untuk menunjukkan pengguna bagaimana menjalankan tugas yang dinyatakan dalam polisi secara betul dan berkesan. Moore (t.t) menyatakan polisi yang dilancarkan harus dilengkapi dengan memberi latihan kepada kakitangan. Kajian daripada Seow et al. (2005) mendapati kekurangan latihan yang sesuai mengundang kepada kelemahan dalam pengurusan rekod elektronik. Kebanyakan organisasi membiarkan kakitangan memahami dan melaksanakan polisi pengurusan rekod secara sendiri tanpa menyediakan latihan yang sepatutnya.

Justeru, kajian ini membangunkan satu model yang memasukkan kesemua elemen yang dibincangkan di atas. Model tersebut adalah seperti pada rajah 6.



RAJAH 6. Integrasi elemen polisi pengurusan rekod elektronik

## RUMUSAN

Kajian mendapati tidak semua jabatan kerajaan mempunyai polisi pengurusan rekod elektronik. Hanya 46% jabatan kerajaan sahaja yang mempunyai polisi pengurusan rekod elektronik. Walaupun polisi pengurusan rekod elektronik tidak dapat diwujudkan dalam semua jabatan kerajaan namun bagi jabatan yang mempunyainya memperoleh sokongan tinggi daripada pihak pembangun polisi. Meskipun terdapat hubungan antara kewujudan dan kepatuhan polisi namun hubungan tersebut tidak menjamin kakitangan untuk mematuhi polisi yang ada. Ini kerana, hanya didapati 42% responden sahaja yang mematuhi polisi yang ada. Kesesuaian kandungan polisi dapat memberi peluang untuk melaksanakan polisi tersebut dengan baik. Analisis data menunjukkan meskipun polisi pengurusan rekod elektronik sering dikemaskini, tetapi ini tidak menunjukkan bahawa polisi tersebut mudah untuk diikuti. Kajian ini turut mendapati bahawa polisi yang sedia ada tidak dapat menjamin pengurusan rekod elektronik dapat dilakukan tanpa mengalami sebarang kesukaran. Justeru, kajian ini mencadangkan satu model pengintegrasian elemen polisi sebagai panduan pembangunan polisi pengurusan rekod elektronik.

## RUJUKAN

- Ahmad Mahdzan Ayob. 1992. *Kaedah penyelidikan sosioekonomi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Babbie, E.R. 1999. *The basic of social research*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Barry, R.E. 1994. Best practices paper. *Journal of the Great Britain Records Management Society* 63(3):11. [http://www.mybestdocs.com/barry-r-bestpract-3.htm#\\_ftnref10](http://www.mybestdocs.com/barry-r-bestpract-3.htm#_ftnref10) [20 November 2005].
- Berenson M.L., Levine, D.M. & Krehbiel, T.C. 2006. *Basic business statistics: concepts and application*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Bidin & Sharipah. 2001. *Statistik gunaan*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Blake, R. 2006. Complying with the records management code: evaluation workbook and methodology. <http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/module3.pdf> [4 Oktober 2006].
- Cates, W.M. 1990. *Panduan amali untuk penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Crown .2001. E-government policy framework for electronic records management [http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/egov\\_framework.pdf](http://www.nationalarchives.gov.uk/electronicrecords/pdf/egov_framework.pdf) [7 September 2005].
- Daniel, W. W. & Terrell, J.C. 1992. *Business statistic: basic concepts and methodology*. (Eds). Boston: Houghtan Mifflin Company.
- Doyle, J. K. 2002. Introduction to survey methodology and design. [http://www.sysurvey.com/tips/introduction\\_to\\_survey.htm](http://www.sysurvey.com/tips/introduction_to_survey.htm) [4 Mei 2006].
- Eneclann. 2004. Info Ireland document record content process management. <http://www.eneclann.ie/recordsman'g.htm> [27 Oktober 2006].

- Fanning, B. 2005. AIIM White Paper: records management and IT: bridging the gap. [http://mimage.hummingbird.com/alt\\_content/binary/pdf/collateral/wp/aiim\\_rm.pdf](http://mimage.hummingbird.com/alt_content/binary/pdf/collateral/wp/aiim_rm.pdf) [4 Oktober 2006].
- Feldman, R.S. 1985. *Social psychology theories, research, and applications*. New York: McGraw-Hill.
- Goodall, D. 1997. Public library research methods - some observations based on an examination of 41 final reports of Public Library Development Incentives Scheme Projects. *Library and Information Research News* 21(68): 25-30.
- Government of Alberta. 2003. Records management program review action plan (2003 – 2006). <http://www.im.gov.ab.ca/rm/pdf/RecordsMgmtActionPlan.pdf#search=%22awareness%20in%20electronic%20record%20management%22> [4 Oktober 2006].
- Hofferbert, R.I. *The Study of Public Policy* (Bobbs Merrill, 1974), 23.
- Horsman, P. 1997. Digital longevity: policies on electronic records in the Netherlands. *Archives and Museum Informatics* 11(13): 235–240 <http://www.mampu.gov.my/mampu/bm/program/ICT/ISPlan/ispdoc/Interoperability%20Framework.pdf> [26 Mei 2005].
- Information-Technology Promotion Agency Japan. 2004. *Fundamental information technology engineers no.5 current IT topic*. Ed. ke-2. Tokyo: Ministry of Economy, Trade and Industry.
- Isle of Wight Council. 2004. Record management policy. [http://www.iwight.com/foi/images/2RecordsManagementPolicy.pdf#search='record management policy'](http://www.iwight.com/foi/images/2RecordsManagementPolicy.pdf#search='record%20management%20policy') [2 September 2006].
- Jenkins, W.I. 1978. *Policy analysis a political and organizational perspective*. London: Martin Robertson.
- Kamarul Faizal Hashim. 2004. Kerajaan Elektronik: Aplikasi IT dalam Pengurusan rekod di universiti awam Malaysia. Tesis sarjana. Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Kansas State Historical Society. t.th. Kansas electronic records management guidelines. <http://www.kshs.org/government/records/electronic/electronicrecordsguidelines.htm> [9 April 2005].
- Kerlinger, F. N. 1973. *Foundations of behavioral research*. FortWorth: Holt, Rinehart & Winston.
- Konijin H.S. 1973. *Statistical theory of sample survey design and analysis*. London: North-Holland Publishing Company.
- Lehtonen, R. & Pahkinen, E. 2004. *Practical methods for design and analysis of complex surveys*. London: John Wiley & Sons Ltd.
- MacLean, G.E. 1996. *Documenting quality for ISO 9000 and other industry standards quality*. Milwaukee: Press Milwaukee.
- MAMPU. 2003. Standards, policies and guidelines -Malaysian Government Interoperability Framework(MyGIF) Version 1.0.
- McLeod, J., Hare, C., & Rusnah Johare. 2004. Education and training for records management in the electronic environment – the (re)search for an appropriate model, *Information Research*, 9(3) <http://InformationR.net/ir/9-3/paper179.html> [14 April 2005].
- Mohd Majid Konting. 1994. *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- MSC. t.th. Koridor Raya Multi Media MSC. <http://members.lycos.co.uk/nabirz/eko46.htm> [26 Mei 2005].
- Muhamad Rais Abdul Karim & Nazariah Mohd. Khalid. 2003. *E-government in Malaysia*. Subang Jaya: Pelanduk Publication.
- National Archives of Australia. 2002. A manager's guide to the strategic management of records and information. [www.naa.gov.au](http://www.naa.gov.au) [7 April 2005].
- O'Shea, G. 1997. Research issues in Australian approaches to policy development *Archives and Museum Informatics* 11(23): 251–257.
- Parlimen Malaysia. t.th. Pencarian untuk rekod elektronik. [http://www.parlimen.gov.my/acts.php?zoom\\_query=rekod+elektronik&zoom\\_per\\_page=10&zoom\\_and=0](http://www.parlimen.gov.my/acts.php?zoom_query=rekod+elektronik&zoom_per_page=10&zoom_and=0) [10 September 2005].
- Public Record Office UK. 2002. Freedom of Information Act 2000 model action plan for achieving compliance with the Lord Chancellor's code of practice on the management of records. <http://www.liv.ac.uk/lucas/archaware/issues.pdf#search=%22awareness%20in%20electronic%20record%20management%22> [4 Oktober 2006].
- Rafiza Kasbun. 2004. Tahap literasi dan kekerapan penggunaan internet di kalangan kakitangan Ikram Sendirian Berhad (KISB). Tesis sarjana. Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Reed, B. 2000. Electronic records management in transition. <http://www.sims.monash.edu.au/research/rcrg/publications/brep3ert.html> [20 Oktober 2005].



- Saemah Mokhtar. 2004. Bridging the gap: the National Archives Malaysia experience. *Laporan Persidangan ke-9 Selatan Asia Pasifik*. Brunei. 2-6 Mei. [www.rtb.gov.bn/SEAPAVAA/the%20gap2.ppt](http://www.rtb.gov.bn/SEAPAVAA/the%20gap2.ppt) [15 September 2006].
- Scheaffer, R.L., Mendenhall, W.III. dan Ott, L. 1996. New York: Wadsworth Publishing Company.
- Sekaran, U. 2003. *Research methods for business a skill building approach*. Ed. ke-4. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Shrewsbury and Atcham Borough Council. t.th. Protocol on member/officer involvement in partnerships involving the borough council. <http://www.shrewsbury.gov.uk/public/Publications/constitution/protocol+on+memebers+officers+involvement+in+partnership+involving+the+borough+council.htm> [25 Februari 2005].
- Shiken. 2002. JALT Testing and Evaluation. *SIG Newsletter* 6(1). [http://www.jalt.org/test/bro\\_13.htm](http://www.jalt.org/test/bro_13.htm) [14 April 2006].
- Star Publications. 2005. All Malaysia Info. <http://allmalaysia.info/msiaknow/government/> [14 Disember 2005].
- Stemson, M.J. 2001. The New Zealand guide to records management: a supplement to Australian Standard AS4390 <http://www.caldeson.com/RIMOS/nzguide.html> [5 Oktober 2005].
- Treasury Board of Canada Secretariat. 2004. Communications policy of the government of Canada. [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/sipubs/comm/comm1\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/comm/comm1_e.asp) [5 Oktober 2005].
- Trevor, W-H., Othman Ibrahim & Norafida Ithnin. t.th. An interconnected success factor approach for services functional in Malaysian electronic government. *Proceedings of the 6<sup>th</sup> International Conference on Electronic Commerce ICEC '04*, 446-450.
- University of Edinburgh. 2006. Records management policy framework. [http://www.recordsmanagement.ed.ac.uk/InfoStaff/RMstaff/RM\\_framework.htm](http://www.recordsmanagement.ed.ac.uk/InfoStaff/RMstaff/RM_framework.htm) [27 Oktober 2006].
- University of Pittsburgh. 1998. Metadata specification derived from the functional requirements: a reference model for acceptable business communications. <http://www.sis.pitt.edu/~nhprc/meta96.html> [13 Mei 2005].
- University of Wales. t.th. Records management policy. [http://www.newport.ac.uk/foia/d/rmp.pdf#search='record management policy'](http://www.newport.ac.uk/foia/d/rmp.pdf#search='record%20management%20policy') [2 September 2005].
- Utusan Malaysia. 2004. Penggubalan akta baru. [http://www.niser.org.my/news/2004\\_03\\_03\\_01.html](http://www.niser.org.my/news/2004_03_03_01.html) [10 September 2004].
- Wamukoya, J. & Mutula, S.M. 2005. E-records management and governance in East and Southern Africa. *Malaysian Journal of Library & Information Science*. 10(2):67-83..
- Weinberg, S.L & Goldberg, K.P. 1994. *Statistics for the behavioral sciences*. New York: Cambridge University Press.
- Welch, R. 2000. Partnership for knowledge management, <http://www.welchco.com/03/00050/61/00/11/0201.HTM> [25 Februari 2005].
- Woelk, B. 2004. The relationship between records management and archives, <http://www.archivesalberta.org/newslet/woelk.htm> [25 Februari 2005].
- Yates, F.R.S. 1971. *Sampling methods for censuses and surveys*. London: Charles Griffin & Company Limited.
- Young, J. 2005. Electronic records management on a shoestring: three case studies. *The Information Journal*. <http://web25.epnet.com/externalframe.asp?> [14 Julai 2005].
- Zaidatun Tasir & Mohd. Salleh Abu. 1991. *Analisis data berkomputer*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Zawiyah M. Yusof. 2000. Records management in the business community in Malaysia: A study of the understanding of concepts and practice and the development of a model. PhD thesis, Department of Information and Library Studies, University of Wales at Aberystwyth.
- Zawiyah M.Y & Chell, R.W. 2002. Towards a theoretical construct for records management. *Records Management Journal*. 12(2): 55-64

Zulkarnain Ali. 2001. *Statistik pengurusan Sintok*: Universiti Utara Malaysia.

Umi Asma' Mokhtar & Zawiyah Mohamad Yusof

Jabatan Sains Maklumat

Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat

43600 UKM BANGI, Selangor

uam@ftsm.ukm.my

zmy@ftsm.ukm.my