

**KERAJAAN ELEKTRONIK – PENERIMAAN  
TEKNOLOGI APLIKASI E-KHIDMAT**

**MOHD AZMI BIN HJ OMAR**

B

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
(2009)**

**KERAJAAN ELEKTRONIK – PENERIMAAN  
TEKNOLOGI APLIKASI e-KHIDMAT**

**Kertas Projek ini dikemukakan kepada  
Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
sebagai sebahagian daripada syarat pengijazahan  
Sarjana Sains (Pengurusan)  
November 2009**

**Oleh:**

**MOHD AZMI BIN HJ OMAR  
MATRIK NOMBOR : 803600**

© Mohd Azmi Bin Hj Omar, 2009  
Hakcipta terpelihara



**KOLEJ PERNIAGAAN**  
(College of Business)  
Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certified that)

**MOHD AZMI BIN HJ OMAR (803600)**

Calon untuk Ijazah Sarjana **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**  
(Candidate for the degree of **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(has presented his/her project paper of the following title)

**KERAJAAN ELEKTRONIK – PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI E-KHIDMAT**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas project  
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia UUM : **PROF. MADYA DR. ABDULLAH BIN ABDUL GHANI**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan  
(Signature)

Nama Penyelia INTAN : **DR. SYED OMAR SHARIFUDDIN BIN SYED IKHSAN**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan  
(Signature)

Tarikh : **03 NOVEMBER 2009**  
(Date)

## **KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK**

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat bagi memperolehi Sarjana Sains (Pengurusan) dari Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia menjadikan kertas projek ini sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik dengan mendapatkan kebenaran daripada penyelia saya atau dengan ketiadaan beliau, daripada Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan atau penerbitan atau penggunaan Kertas Projek ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian darinya bagi tujuan komersial tidak dibenarkan sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan dalam penggunaan sebarang bentuk bahan-bahan yang terdapat di dalam kertas projek ini. Permohonan untuk mendapatkan kebenaran menyalin atau lain-lain kegunaan bahan-bahan dalam Kertas Projek ini secara keseluruhan atau sebahagiannya, boleh dibuat dengan menulis kepada:

Dekan  
Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok, Kedah Darul Aman

## Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk melihat tahap dan hubungan penerimaan teknologi di kalangan pengguna-pengguna aplikasi e-khidmat. Aplikasi e-khidmat merupakan salah satu aplikasi perdana dibawah label kerajaan elektronik yang diperkenalkan dalam projek Multimedia Super Koridor pada 1 Ogos 1996 yang juga merupakan salah satu teras dalam wawasan 2020. Teori kajian berasaskan model penerimaan teknologi dan empat faktor dipilih untuk menjadi pembolehubah bebas kepada pembolehubah bersandar, penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat iaitu persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat. Data diperolehi menggunakan borang soal selidik dan penghantaran soalselidik secara mel elektronik kepada responden yang berdaftar dalam e-khidmat. Sampel kajian yang dianalisis adalah seramai 397 responden daripada 931 borang yang diedar. Kadar respon adalah sebanyak 43.93 peratus. Dapatan kajian menunjukkan 81.9 peratus tahap penerimaan teknologi terhadap aplikasi e-khidmat adalah rendah, 16.6 peratus di tahap sederhana manakala baki 1.5 peratus di tahap tinggi. Secara keseluruhan tahap penerimaan teknologi terhadap aplikasi e-khidmat adalah rendah. Hasil ujian ANOVA sehalu terhadap faktor umur dan tahap akademik terhadap penerimaan teknologi, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi faktor umur. Bagi tahap pendidikan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat terdapat perbezaan yang signifikan. Hasil ujian Korelasi Pearson menunjukkan wujud perkaitan yang signifikan diantara kesemua faktor dengan penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat. Hasil ujian regresi berganda yang dijalankan, hanya persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan yang mempunyai pengaruh ke atas penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat. Akhirnya, hasil dapatan kajian dibincangkan dan beberapa cadangan untuk memperbaiki kelemahan yang ada telah dikemukakan.

## **Abstract**

The purpose of this research is to investigate and observe the level of technology acceptance among users of e-Services application. e-Services application is one of the pioneer application under the establishment of electronic government. The electronic government was introduced as a part of Multimedia Super Corridor project on 1st August 1996, which is one of the key instruments of Vision 2020. In addition, this research developed based on the technology acceptance model (TAM) and containing four factors as independent variables and dependent variables, namely perceived usefulness, perceived ease of use, perceived Internet security and total amount of information. Data collected using developed questionnaires and was sent out through electronic mail (e-mail) to registered e-Services respondents. A total of 931 questionnaires were distributed, and 397 were returned, with a response rate of 43.93 percent. The research finding shows those 81.9 percent respondents have low level of acceptance of e-Services application, 16.6 percent is at medium level and the balance of 1.5 percent have high level of acceptance of e-Services application. Overall, the level of technology acceptance of e-Services application is low. The results from one-way ANOVA analysis between the age factor and level of education with technology acceptance, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived Internet security and total amount of information revealed that there is no statistically significant differences for the age factor. However, there is statistically significant difference between education level with perceived ease of use, perceived Internet security and total amount of information. Based on Pearson Correlation analysis indicates that there exists a significant relationship between all the factors with technology acceptance of e-Services application. Moreover, multiple regression technique was employed and discovered only perceived usefulness and perceived ease of use have effect on the findings of technology acceptance of e-Services application. Finally, the research findings is discuss, identify the limitations of the study, and a few suggestions is proposed for the future directions of the research.

## **PENGHARGAAN**

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala pujian bagi Allah s.w.t pemilik sekalian alam dan selawat serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, Rasul terakhir dan Nabi yang menghabiskan, ahli keluarga Baginda, sahabat-sahabat r'anhum dan sesiapa yang mengikuti mereka dengan ikhlas hinggalah ke hari kiamat.

Syukur kepada Allah s.w.t kerana dengan taufiq dan inayah-Nya, telah mengizinkan saya menyiapkan kertas projek ini dengan jayanya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih saya kepada Prof. Madya Dr. Abdullah Bin Hj. Abdul Ghani dan Dr Syed Omar Sharifuddin Bin Syed Ikhsan selaku penyelia bersama yang telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar dalam penyediaan projek penyelidikan ini. Ucapan terima kasih juga kepada semua pensyarah Universiti Utara Malaysia yang telah memberikan tunjuk ajar yang berguna kepada saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada Raja Munir Shah Bin Raja Mustapha di atas kerjasama dan kebenarannya untuk membolehkan saya mendapat alamat mel elektronik pengguna berdaftar e-khidmat bagi menjalankan kajian ini. Tidak lupa juga saya panjangkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr Mohd Fauzi Bin Ayob, Tuan Penguasa Polis Ruslan Bin Khalid, Encik Ahmad Rashidi Bin Abdullah, Encik Ahmad Syukri Bin Othman yang banyak membantu dalam menjayakan kajian ini. Sekalung penghargaan juga diucapkan kepada personel PDRM, JPJ, DBKL dan INSOLVENSI, MyEg Sdn Bhd, dan PDX Sdn Bhd yang sudi memberi kerjasama kepada saya bagi menyiapkan projek ini.

Penghargaan dan terima kasih juga kepada Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) yang telah memberi peluang untuk melanjutkan pengajian kepada saya. Tidak ketinggalan juga kepada semua pegawai dan kakitangan Institut Tadbiran Awam Negara terutamanya

kakitangan dari Unit Program Sains Pengurusan, Program Pengurusan Konsultasi dan Penyelidikan yang banyak membantu sepanjang tempoh pengajian.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih buat isteri yang dikasihi dan disayangi , Siti Khairiah Binti Md Nadirin serta anak-anak, Aiman Azri, Ainin Sofea dan Ammar Zaqwan yang banyak berkorban dan bersabar sepanjang pengajian saya. Segala doa dan dorongan yang telah diberikan tidak akan dilupakan.

Akhir sekali, penghargaan buat rakan-rakan sekuliah kursus Sarjana Sains (Pengurusan) 2009 yang banyak memberi bantuan, kerjasama dan sokongan moral.

Mohd Azmi Bin Hj Omar  
Universiti Utara Malaysia  
2009



## KANDUNGAN

### Muka Surat

<b>Kebenaran merujuk kertas projek</b>	i
<b>Abstrak</b>	ii
<b>Abstarct</b>	iii
<b>Penghargaan</b>	iv
<b>Kandungan</b>	vi
<b>Senarai Jadual</b>	x
<b>Senarai Rajah</b>	xii

### BAB SATU - LATAR BELAKANG KAJIAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Kerajaan elektronik	3
1.3	E-khidmat	6
1.4	Pernyataan masalah	11
1.5	Persoalan kajian	17
1.6	Objektif kajian	18
1.7	Kepentingan kajian	19
1.8.	Skop kajian	20
1.9	Kesimpulan	20

## **BAB DUA - SOROTAN KARYA**

2.1	Pengenalan	22
2.2	Kerajaan elektronik dan penerimaan teknologi	22
2.3	Model kajian	24
2.4	Konsep pembolehkan kajian	32
2.5	Kerangka teori	39
2.6	Hipotesis kajian	40
2.7	Kesimpulan	41

## **BAB TIGA - METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	43
3.2	Sifat dan rekabentuk kajian	43
3.3	Populasi kajian	44
3.4	Prosedur persampelan kajian	45
3.5	Rekabentuk soalselidik kajian	47
3.6	Instrumen kajian	49
3.7	Perolehan dan pengumpulan data	51
3.8	Kebolehpercayaan alat kajian	51
3.9	Kajian rintis	52
3.10	Ujian normaliti	54
3.11	Ujian lineariti	56
3.12	Teknik analisis data	57
3.13	Kesimpulan	61

## **BAB EMPAT - DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan	62
4.2	Respon kajian	62
4.3	Latar belakang responden	63
4.4	Tahap penerimaan teknologi terhadap aplikasi e-khidmat	72
4.5	Tahap persepsi kebergunaan terhadap aplikasi e-khidmat	74
4.6	Tahap persepsi kemudahan terhadap aplikasi e-khidmat	76
4.7	Tahap persepsi keselamatan internet terhadap aplikasi e-khidmat	78
4.8.	Tahap amaun maklumat terhadap aplikasi e-khidmat	79
4.9	Hubungan persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat terhadap penerimaan aplikasi e-khidmat.	80
4.10	Perbezaan antara kategori umur dengan penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan,persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat.	83
4.11	Perbezaan antara tahap akademik dengan penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan,persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat.	85
4.12	Pengaruh antara persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat terhadap penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat .	90
4.13	Kesimpulan	93

## **BAB LIMA**

### **PERBINCANGAN DAN CADANGAN**

5.1	Pengenalan	95
5.2	Tahap penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat	96
5.3	Perbezaan faktor demografi, umur dan tahap pendidikan terhadap penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat.	97
5.4	Perkaitan persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat terhadap penerimaan aplikasi e-khidmat.	98
5.5	Pengaruh persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi keselamatan internet dan amaun maklumat terhadap penerimaan aplikasi e-khidmat.	100
5.6	Implikasi kajian	101
5.7	Limitasi kajian	101
5.8	Cadangan kajian lanjut akan datang	102
5.9	Kesimpulan	103

### **RUJUKAN**

**LAMPIRAN A - Surat kebenaran dan pengesahan untuk menjalankan kajian.**

**LAMPIRAN B - Borang soalselidik kajian.**

**LAMPIRAN C - Laporan analisis SPSS.**

**LAMPIRAN D - Surat memohon responden menjawab soalselidik kajian.**

**LAMPIRAN E - Laporan teknikal mel elektronik berkaitan soalselidik.**

**LAMPIRAN F - Salinan Terjemahan Institut Terjemahan Negara Malaysia**

**Berhad (IJTMB).**

## **SENARAI JADUAL**

<b>No. Jadual</b>	<b>Muka Surat</b>
1.4.1 <i>Statistik Saman PDRM yang belum di jelaskan mengikut tahun (Sumber cawangan Trafik Bukit Aman yang dikeluarkan pada 30/3/2009)</i>	12
1.4.2 <i>Statistik Pembayaran Perkhidmatan melalui aplikasi e-Khidmat (Sumber dari cawangan Trafik Bukit Aman, JPJ, DBKL dan Insolvensi yang dikeluarkan pada 30/3/2009)</i>	12
1.4.3 <i>Laporan status terkini perkhidmatan e-khidmat oleh MAMPU(2007)</i>	14
1.4.4 <i>Laporan Survey Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia 2008</i>	15
3.1 <i>Instrumen Kajian</i>	50
3.2 <i>Saiz Koefisien Cronbach Alpha bagi Ujian Kebolehpercayaan</i>	52
3.3 <i>Cronbach Alpha Ujian Rintis, Kajian Sebenar dan Terdahulu</i>	53
3.4 <i>Ujian Normaliti melalui Skewness dan Kurtosis</i>	54
3.5 <i>Skor min untuk pengukuran tahap penerimaan teknologi, tahap persepsi kebergunaan, tahap persepsi kemudahan, tahap persepsi keselamatan internet dan tahap amaun maklumat.</i>	58
3.6 <i>Panduan Skala Koefisien Korelasi</i>	60
4.11 <i>Analisis Deskriptif Latar Belakang Responden</i>	64
4.12 <i>Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai penerimaan teknologi</i>	73
4.13 <i>Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai persepsi kebergunaan</i>	75
4.14 <i>Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai persepsi kemudahan</i>	77
4.15 <i>Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai persepsi keselamatan internet</i>	78

4.16	<i>Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai amaun maklumat</i>	80
4.17	<i>Hubungan antara pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar</i>	81
4.22	<i>Skala dan Kategori umur dan bilangan</i>	84
4.23	<i>Analisis Ujian ANOVA sehala</i>	84
4.24	<i>Tahap akademik dan bilangan</i>	86
4.26	<i>Skor Min dan Sisihan Piawai tahap akademik dan pembolehubah</i>	86
4.27	<i>Ujian ANOVA satu hala tahap akademik dan pembolehubah</i>	88
4.28	<i>Keputusan Ujian Scheffee</i>	89
4.29	<i>Ujian Regresi pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas</i>	91

## **SENARAI RAJAH**

<b>No. Rajah</b>	<b>Muka Surat</b>
1.2 <i>Aplikasi Perdana Koridor Raya Multimedia (MSC)</i>	4
1.3 <i>Laman rasmi perkhidmatan aplikasi e-khidmat <a href="http://www.myeg.com.my">www.myeg.com.my</a></i>	10
2.3 <i>Model Penerimaan Teknologi Sumber : Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology, MIS Quarterly, 13(3), 319-340</i>	27
2.5 <i>Kerangka Teori – persepsi kebergunaan (Perceived usefulness), Persepsi kemudahan,(perceived ease of use), persepsi Keselamatan internet (internet safety perception) dan amaun maklumat(total amaun of information) terhadap penerimaan teknologi aplikasi e-khidmat(technology acceptance of e-services</i>	40
3.1 <i>Boxplot bagi skor ujian persepsi kebergunaan dan persepsi Kemudahan</i>	56

## BAB 1

### PENGENALAN

#### 1.1 Pengenalan Kajian

Perkembangan aplikasi teknologi maklumat dan komunikasi (*Information And Communication Technology - ICT*) telah membolehkan maklumat dihantar dan diterima dengan pantas. Kemudahan aplikasi ini telah membawa kepada peningkatan penggunaan internet dan pembangunan aplikasi sistem komputer dalam sektor awam. Hakikat ini turut dipengaruhi oleh bilangan pengguna dan kepentingan maklumat yang ingin disalurkan meningkat dari masa ke masa. Pembangunan aplikasi berasaskan web dan internet juga dilihat sebagai salah satu saluran atau kaedah penting dalam membantu mewujudkan sistem penyampaian kerajaan yang berkesan dan cekap kepada rakyat. Bagaimanapun pengurusan aplikasi teknologi maklumat dan internet yang tidak terkawal boleh menjejaskan keselamatan maklumat. Justeru perlindungan keselamatan yang bijaksana perlu wujud dan disesuaikan bagi menjamin kesahihan, keutuhan dan kebolehsediaan sesuatu aplikasi sistem maklumat yang dibangunkan.

Sektor awam adalah nadi kepada kemajuan dan pembangunan negara, menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan atau pengguna iaitu kepada semua rakyat Malaysia. Dalam usaha kerajaan meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan awam bagi memastikan kepuasan maksima pengguna, penerimaan teknologi maklumat atau



The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Agarwal, R. and Prasad, J. (1999), '*Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?*', Decision Sciences, Vol. 30 No. 2, pp. 361-91.
- Ajzen, I., and M. Fishbein (1980), '*Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*', Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Al-Gahtani, S. (2001), "*The applicability of TAM outside North America: an empirical test in the United Kingdom*", Information Resources Management Journal, July-September, pp. 37-46.
- Al-Gahtani, S.,(2006), '*Information technology adoption, the roadmap to sustainable development: examining three models*', National Computer Conference, Computer Saudi Society.
- Aziz, D.(2003). '*Revolusi Teknologi Maklumat dan Umat Islam di Malaysia*'. Pemikir April-Jun: pp 125 – 145.
- Che Su, M., Abdul Rahim, M.S., dan Rohana, Y.(2005). '*Komunikasi Perantaraan Komputer : Faktor-faktor Penerimaan Teknologi dan Keberkesanan Komunikasi Organisasi*', Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Che Su, M., Hassan, A.B., dan Bahtiar, M (2008). '*Isu-isu Komunikasi di Malaysia*', Aplikasi Penelitian Empiri, Prentice Hall, Kuala Lumpur.
- Chau, P.Y.K and Hu, P.J (2002), '*Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study*', Journal of management information systems Vol. 18, No. 4, pp. 191 – 229.
- Chua., Y.P (2006). '*Kaedah Penyelidikan : Kaedah dan Statistik Penyelidikan*', Mc Graw Hill, Kuala Lumpur.
- Coakes, S.J., Steed, L. and Dzidic, P. (2006). *SPSS version 13.0 for windows: Analysis without anguish. Australia: John Wiley and Sons Australia Ltd.*
- David, G. & Pierre, B.(2004). '*Barriers and benefits in the adoption of e-government*'. The International Journal of Public Sector Management, 17(4), 286-301.
- Davis, F.D. (1989), "*Perceived usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology*", MIS Quarterly, September, pp. 319-340.
- Davis, F.D. (1993), "*User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts*", International Journal of Man-Machine Studies, Vol. 38, pp. 475-87.

- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R. (1989), “*User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models*”, *Management Science*, Vol. 35 No. 8, pp. 982-1003.
- Edhy, R., Dinesh, M. and Kailash, J. (2007), ‘*e-Government Functionality and Website Features: A Case Study Of Indonesia.*’ *Journal Of Global Information Technology Management*, Vol. 10, No 1, pp 31 – 50.
- Christina, G., and Donald, L.M.,(2004), ‘*Development of an instrument to measure the acceptance of internet technology by consumers*’, *Proceedings of the 37<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Gonzalez, R., Gasco, J. and Llopis, J. (2007), ‘*e-Government Success : Some principles from Spanish Case Study*’. *Industrial Management&data System*, Vol 10, No. 6 pp. 845 – 861.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. (1998), ‘*Multivariate Data Analysis*’, 5th ed., Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Hair, J.F., Babin, B., Money, A.H. and Samouel, P. (2003). *Essentials of Business research methods*. USA: Wiley.
- Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X., and Mentzas, G.,(2007) ‘ *Classification and synthesis of quality approaches in e-government services*’. Information Management Unit, Institute of Communication and Computer Systems, School of Electrical and Computer Engineering, National Technical University of Athens, Athens, Greece.
- Hazman, S.A., Abdul Jalil, M.A., Maniam, K dan Ahmad Naqiyuddin, A.B., (2006), ‘*E-Government in Evolution : An Evaluative Survey of Public Agency Websites in Malaysia*’ e-gov Asia, Universiti Teknologi MARA, Malaysia.
- Heeks, R. (2004). ‘*e-Government for Development*’, Basic Definitions Page. [www.egov4dev.org/egovdefn.htm](http://www.egov4dev.org/egovdefn.htm).
- Hoffman, D.L. and Novak, T.P. (1998), “*Trustbuilders vs trustbusters*”, *The Industry Standard*, May.
- Horton, R.P., Buck, T., Waterson, P.E. and Clegg, C.W. (2001), ‘*Explaining internet use with the technology acceptance model*’, *Journal of Information Technology* , Vol. 16, pp. 237 – 249.
- HSMO (1999), ‘*The Impact of Modernising Government in the UK*’, HMSO , London.
- [http:// www.bharian.com.my](http://www.bharian.com.my)

[http:// www.utusan.com.my](http://www.utusan.com.my)

Jasber, K., and Noor Dalila, N.R (2008). 'Malaysia Electronic Government Adoption Barriers'. Public Sector ICT Management Review, January – June 2008 Vol. 2 No 1, pp 38-43.

Jiang, J.J., Hsu, M.K., Klein, G. and Lin, B. (2000), 'E-commerce user behaviour model: an empirical study', Human Systems management, Vol. 29 No. 4, pp. 265-276.

Kalakota, R. and Whinston, A.B. (1997), *Electronic Commerce: A Manager's Guide*, Addison Wesley, Reading, MA.

Karim, A.M.R., dan Khalid, N.M (2003). 'e-Government in Malaysia', Subang Jaya : Pelanduk Publications(M) Sdn Bhd.

Laman web rasmi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.  
[http://www.skmm.gov.my/facts\\_figures/stats/pdf/HUIS08\\_02.pdf](http://www.skmm.gov.my/facts_figures/stats/pdf/HUIS08_02.pdf)

Lee, J.K, Braynov, S., and Rao, H.R. 2003. 'Effects of a Public Emergency on Citizens' Usage Intention towards E-Government: A Study in the Context of War in Iraq'. In *Proceedings of 24th ICIS*, Washington DC.

Lee, Y., Kozar, K.A., and Larsen, K.R.T., (2003), 'The technology acceptance model: past, present, and future',. Communications of the association for information systems., Vol 12 , No 50, pp. 752 – 780.

Legris, P., Ingham, J. and Collerette, P. (2003), "Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model", *Information & Management*, Vol. 40, pp. 191-204.

MAMPU (2007). 'Pembentangan Laporan Status Terkini Perkhidmatan Kerajaan Elektronik', Seminar ICT, Putrajaya.

Maniam Kalianan & Halimah Awang.(2007). 'Cabaran dan Harapan Kerajaan Elektronik di Malaysia'. *Pemikir* Januari-Mac: 67 – 78.

Margetts,H and Dunleavy, P. (2002). 'Cultural Barriers to e-government ' House of Commons. United Kingdom.

McKnight, H.D., and N.L. Chervany, 2001. 'What Trust Means In Electronic Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology'. *International Journal of Electronic Commerce* 6(2), 35-53.

Moon, J.-W. and Kim, Y.G. (2001), "Extending the TAM for a World-Wide-Web context", *Information & Management*, Vol. 38, pp. 217-30.

- Norizah, A., dan Siti Zobidah, O. (2008), '*Memahami makna penggunaan khidmat pesanan ringkas dalam kalangan wanita melayu*', Isu-isu Komunikasi di Malaysia : Aplikasi Penelitian Empiri, pp. 357 – 375,. Prentice Hall, Kuala Lumpur.
- Norizah, A., dan Siti Zobidah, O. (2008), '*Sikap dan penerimaan pelajar Universiti Utara Malaysia terhadap khidmat pesanan ringkas*', Isu-isu Komunikasi di Malaysia : Aplikasi Penelitian Empiri, pp. 81 – 109,. Prentice Hall, Kuala Lumpur.
- Pallant, J. (2001). *SPSS Survival Manual. A step by step guide to data analysis using SPSS*. Buckingham UK : Open University Press.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, K. and Pahnla, S. (2004), "*Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model*", Internet Research, Vol. 14 No. 3, pp. 224-35.
- Reinard, J. (2001). *Introduction to communication research* (3<sup>rd</sup> ed). New York : McGraw Hill.
- Salkind, N. (2006). *Exploring Research*. (6<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sathye, M. (1999), "*Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation*", International Journal of Bank Marketing, Vol. 17 No. 7, pp. 324-34.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: A skill building approach*. New York: John Wiley and Son September, pp. 37-46.
- Sharif, R. (2002). '*Malaysians Think e-government is safe*'. The star Online.
- Sivaporn, W., Wichian, C., and Borworn, P., (2008), '*Understanding Citizen's continuance intention to use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy*' ., Electronic Journal of e-Government Vol. 6, No 1, pp 55-64.
- Taylor, S. and Todd, P.A. (1995), "*Understanding information technology usage: test of competing models*", Information Systems Research, Vol. 6 No. 2, pp. 144-76.
- Wai-Ching, P., (2008), '*Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective*.' Journal of Business & Industrial Marketing, Vol 23, No 1, pp 59 - 69.
- West, D. (2005). '*State and Federal e-government in the United States*'. Di ambil daripada <http://www.insidepolitics.org>

Zalinah Ahmad, Rozita Abdul Mutalib, Muslimin Wallang dan Fazilah Mohd Othman (2008). '*Kerajaan Elektronik : Ke arah Penyampaian Perkhidmatan Awam Berkesan*'. Public Sector ICT Management Review, Jan – June, Vol2, No 1. pp. 2 – 11.