

*Article*

**Faktor Keberkesanan Bekerja dari Rumah semasa Pandemik Covid-19 atas Pegawai Tadbir & Diplomatik (PTD) di Jabatan Perkhidmatan Awam**

*(Factors Effectiveness of Working from Home During the Covid-19 Pandemic on Administrative & Diplomatic Officers (PTD) in the Public Service Department)*

Mohd Noor Azam Mohd Mustafa, Zurinah Tahir\* & Azmi Aziz

Program Sains Pembangunan, Pusat Kajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaraan (SEEDS), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

\*Pengarang Koresponden: [zurinahtahir@ukm.edu.my](mailto:zurinahtahir@ukm.edu.my)

Diserah: 16 Julai 2023

Diterima: 29 September 2023

**Abstrak:** Pandemik COVID-19 meninggalkan impak yang sangat besar kepada manusia, bukan sahaja kepada cara hidup, struktur sosioekonomi, bahkan merubah landskap pengurusan sumber manusia sektor awam serta swasta. Pelbagai langkah telah diambil oleh kerajaan Malaysia termasuklah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang mengawal dan menghadkan pergerakan rakyat seperti usulan daripada World Health Organisation (WHO) termasuklah arahan penutupan operasi pejabat kerajaan dan sektor kurang berkepentingan. Seterusnya dasar Bekerja Dari Rumah (BDR) diperkenalkan kepada sektor awam dan swasta. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor keberkesanan BDR semasa pandemik COVID-19 ke atas Pegawai Tadbir Dan Diplomatik (PTD) di Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Faktor-faktor tertsebut akan dinilai berdasarkan model Teori TAM yang diubahsuai. Pengumpulan data secara kaedah kuantitatif ke atas 187 responden yang terdiri daripada PTD Gred 41-44 di JPA. Hasil kajian menunjukkan bahawa faktor-faktor keberkesanan BDR semasa pandemik ini adalah signifikan dengan semua konstruksinya iaitu Sikap Individu, Kelengkapan Teknologi, Pengurusan Masa dan Persekitaran. Namun hanya konstruk Sikap Individu didapati mempunyai hubungkait perbezaan signifikan dengan demografi jantina responden. Ringkasnya, kajian ini menyediakan maklumat tentang aspek yang disifatkan penting oleh majoriti responden dalam mengkaji keberkesanan sesuatu program (BDR). Maka adalah wajar keempat-empat faktor ini dijadikan asas dalam merangka dasar pelaksanaan berkaitan BDR pada masa akan datang bagi memastikan kejayaan dan kelestarian program tersebut.

**Kata kunci:** Keberkesanan; bekerja dari rumah; pandemik covid-19; Jabatan Perkhidmatan Awam; pembangunan

**Abstract:** The COVID-19 pandemic left a huge impact on people, not only on the way of life, socioeconomic structure, but also changed the landscape of human resource management in the public and private sectors. Various measures have been taken by the Malaysian government including the implementation of the Movement Control Order (MCO) which controls and limits the movement of people as proposed by the World Health Organisation (WHO) including the order to close the operations of government offices and less interested sectors. Next, the Work from Home (BDR) policy was introduced to the public and private sectors. The objective of this study is to identify the effectiveness factors of BDR during the COVID-19 pandemic on Administrative and Diplomatic Officers (PTD) in the Public Service Department (JPA). The aforementioned factors will be evaluated based on the modified TAM Theory model. Data collection using a quantitative method on 187 respondents consisting of PTD Grades 41-44 at JPA. The results of the study show that the

factors of BDR effectiveness during this pandemic are significant with all its constructs namely Individual Attitude, Technological Equipment, Time Management and Environment. However, only the Individual Attitude construct was found to have a significant relationship with the gender demographics of the respondents. In summary, this study provides information on aspects that are considered important by the majority of respondents in studying the effectiveness of a program (BDR). So, it is appropriate that these four factors be used as a basis in formulating the implementation policy related to BDR in the future to ensure the success and sustainability of the program.

**Keywords:** Effectiveness; work from home; covid-19 pandemic; Public Service Department; development

## Pengenalan

Pada 11 Mac 2020, World Health Organisation (WHO) telah mengisytiharkan COVID-19 sebagai satu pandemik global. Virus ini mula dikesan pada pertengahan November 2019 di Wilayah Wuhan, China dan merebak secara pantas serta mengakibatkan kadar kematian yang tinggi. Sehingga 17 Julai 2022, sebanyak 562 juta kes telah direkodkan di seluruh dunia dengan angka kematian mencecah 6.37 juta (WHO, Julai 2022). COVID-19 menyebabkan sindrom pernafasan akut yang teruk dan mempunyai kadar evolusi varian dan mutasi yang pantas. Ini sekaligus memberikan cabaran besar kepada pengurusan kesihatan dan pengurusan sumber manusia diseluruh dunia.

Negara-negara di seluruh dunia telah mengambil pelbagai langkah drastik seperti yang disarankan oleh World Health Organisation (WHO). Kebanyakan langkah-langkah yang diambil adalah bersifat pembendungan interaksi sosial dan hubungan secara fizikal seperti kawalan pergerakan, pemakaian penutup muka dan penggunaan cecair pembasmi kuman. Langkah-langkah yang diambil ini telah memberikan kesan langsung terhadap aspek sosioekonomi dan sosiopolitik di majoriti negara di seluruh dunia. Dapat diperhatikan bahawa kadar pengangguran diseluruh dunia ketika kemuncak penularan COVID-19 meningkat ke paras luar jangkaan. Berdasarkan kepada statistik yang dikeluarkan oleh ILO mendapati kadar pengangguran global adalah 207 juta pada 2022. Selain itu ekonomi domestik juga berdepan cabaran besar apabila banyak perniagaan terpaksa ditutup dan negara mengalami penurunan hasil kerana jumlah hasil cukai yang diterima merosot. Ancaman keselamatan baharu seperti COVID-19 mempunyai kesan langsung terhadap kemapanan struktur ekonomi sesebuah negara. COVID-19 telah memberikan kesan besar terhadap tingkah laku manusia dan keadaan ini mengakibatkan berlaku perubahan dalam interaksi organisasi termasuklah sektor pentadbiran kerajaan dan swasta.

Pada 15 Julai 2021 Malaysia telah mencapai jumlah kes harian tertinggi yang pernah direkodkan iaitu sebanyak 23,564 kes (Kementerian Kesihatan Malaysia, 2021). Menyedari akan hal ini, kerajaan Malaysia telah melaksanakan beberapa langkah penting untuk memastikan penularan wabak ini tidak memberikan kesan kemusnahan kepada kestabilan ekonomi, keselamatan dan keamanan negara. Perdana Menteri Malaysia ke-lapan, Muhyiddin Bin Yassin telah mengisytiharkan PKP yang pertama bermula pada 18. Mac 2020 sehingga pada 31 Disember 2021 yang berkuatkuasa di seluruh negara. PKP ini dilaksanakan di bawah Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 198 dan Akta Polis 1967. Langkah pengisytiharan ini dibuat oleh pihak kerajaan sebagai usaha utama untuk membendung dan mengawal wabak COVID-19. Larangan menyeluruh terhadap pergerakan dan perhimpunan ramai di seluruh negara termasuk mengadakan aktiviti keagamaan, sukan, sosial dan budaya. Semua permis perniagaan dan rumah ibadat ditutup kecuali sektor pembekalan barangan keperluan harian yang dibenarkan untuk dibuka mengikut masa yang telah ditentukan. Selain itu, kerajaan juga mengenakan sekatan menyeluruh kepada perjalanan rakyat Malaysia untuk ke luar negara. Bagi rakyat Malaysia yang tiba ke tanah air dikehendaki menjalani pemeriksaan kesihatan dan menjalani tempoh kurantin selama 14 hari. Pelancong asing juga dikenakan sekatan dan tidak dibenarkan untuk masuk ke Malaysia. Di samping itu, kerajaan juga mengarahkan penutupan semua permis pendidikan termasuk sekolah dan institusi pendidikan tinggi. PKP ini juga telah menyebabkan perubahan besar dalam operasi.

Bagi memastikan pelaksanaan PKP ini berjalan dengan lancar, kerajaan melalui MKN dan KKM telah memperkenalkan dokumen SOP COVID-19. Pengenalan SOP ini turut melibatkan kawalan di tempat kerja.

Pengenalan SOP ini menyebabkan perkhidmatan awam tidak dapat beroperasi dalam keadaan normal sebaliknya perlu mengadaptasi budaya kerja baharu termasuk dasar BDR. Walaupun COVID-19 dilihat sebagai musibah kesihatan, namun begitu ia memberikan pencerahan baharu kepada sektor awam untuk mengamalkan model waktu kerja yang berbeza. Ini kemudian disusuli dengan langkah-langkah penting yang diambil oleh JPA untuk menjadikan budaya kerja baharu ini sebagai sebahagian daripada transformasi pengurusan sumber manusia dalam perkhidmatan awam. Antara perkara yang diperhalusi dalam aspek ini ialah waktu berkerja bersifat anjal dan penggiliran tugas. BDR ini juga dilihat sebagai suatu usaha yang memberi manfaat kepada organisasi kerajaan dari sudut kos operasi.

Walaupun mempunyai kelebihan yang disenaraikan, namun begitu penjawat awam berdepan dengan cabaran baharu untuk mengadaptasi budaya kerja ini. Antara yang memberikan perubahan ketara ialah kemahiran berkomunikasi berpaksikan aplikasi dan teknologi seperti penggunaan “*WhatsApps*”, “*Telegram*”, “*Wbex*”, “*Google Meet*” dan “*Zoom*”. Di samping itu, BDR ini menguji keupayaan berfikir, tahap disiplin dan integriti penjawat awam kerana mekanisma pemantauan dalam pelaksanaan BDR adalah terlalu baharu dan tidak dapat ditentukan dengan tepat. Penjawat awam seperti yang diperhatikan oleh Haryati (2013) turut menghadapi cabaran emosi kerana perlu menguruskan hal ehwal domestik di rumah dan dalam masa sama perlu menyudahkan tugas yang sudah dipertanggungjawabkan.

Kajian berhubung kesan COVID-19 dalam pembangunan organisasi dan pengurusan sumber manusia merupakan antara bentuk kajian terkini yang meneliti aspek keselamatan bukan konvensional dan impaknya terhadap pentadbiran awam. Kajian mengenai faktor-faktor keberkesanan BDR terhadap Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD) di Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) ini tidak dapat berdiri sendiri, tanpa penelitian mendalam terhadap kajian-kajian awal yang telah dilaksanakan sebelumnya. Walaupun domain kajian ini dilihat masih baharu dan belum banyak perkembangan, namun sudah ada usaha-usaha yang dilaksanakan oleh ramai sarjana untuk mendefinisikan fenomena yang berlaku. BDR ialah susunan kerja alternatif di mana kakitangan pejabat melaksanakan tugas di tempat lain yang biasanya dilakukan di tempat kerja pusat. Menurut Gajendran et al., (2015) dalam kajiannya, pekerja menggunakan teknologi untuk bekerjasama dengan pihak berkepentingan berbeza syarikat dan Nielson (2020) telah melaporkan bahawa BDR hanyalah faedah pejabat tambahan sebelum wabak. Walau bagaimanapun, selepas wabak COVID-19, 66% pekerja yang ditinjau telah bekerja secara BDR sepenuh masa. Oleh itu kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor keberkesanan BDR semasa pandemik COVID-19 ke atas Pegawai Tadbir Dan Diplomatik (PTD) di Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA).

## Sorotan Literatur

### 1. Pelaksanaan BDR Sektor Awam di Malaysia

Titik-tolak bermulanya pelaksanaan BDR kepada sektor awam di Malaysia adalah pada 18 Mac 2020, apabila Perdana Menteri Malaysia, Muhyiddin Bin Yassin mengisytiharkan PKP yang berkuatkuasa kepada seluruh negara untuk pertama kalinya. Arahan PKP ini telah menjalani beberapa fasa utama sehinggalah pada 31 Disember 2021. Pandemik COVID-19 yang melanda seluruh negara ini telah memberi kesan yang besar kepada perkhidmatan awam di Malaysia yang mempunyai anggaran penjawat awam sebanyak 1.6 juta selari dengan pandangan yang diutarakan oleh Schuster et al. (2020) dalam kajiannya yang menegaskan bahawa Pandemik COVID-19 ini telah menyebabkan gangguan yang besar dalam fungsi organisasi sektor awam. Pandemik ini telah mewujudkan keperluan yang mendesak kepada organisasi untuk menyesuaikan diri dengan keadaan yang berubah dengan pantas dan tidak menentu. Menurut Ismail, M. S., & Halim, F. W. (2022) keadaan tersebut telah memberi kesan kepada perancangan jangka masa panjang sesebuah organisasi, sasaran kerja yang ditetapkan, ukuran dan komposisi tenaga kerja, kaedah pelaksanaan kerja, dan penilaian prestasi kerja.

Bhumika (2020) dalam kajiannya menyatakan bahawa kebanyakan institusi awam diarahkan oleh kerajaan supaya melaksanakan dasar BDR semasa tempoh penutupan dan PKP. Menurut kajian yang dijalankan oleh Dockery & Bawa, (2014) pula, salah satu jadual kerja fleksibel yang dapat membantu meringankan tanggungjawab seseorang pekerja semasa bertugas adalah dengan mengaplikasikan strategi BDR. Selain daripada itu, menurut Gajendran & Harrison (2007), strategi melaksanakan BDR turut dapat

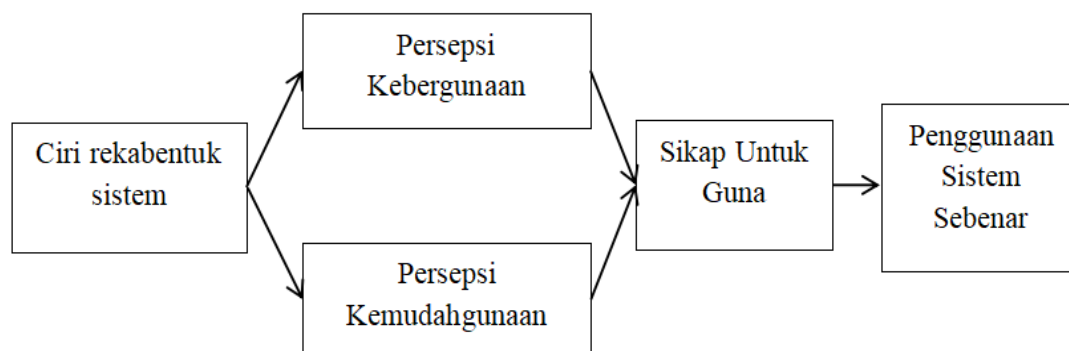
mewujudkan kesan positif seperti waktu kerja yang lebih fleksibel, lebih autonomi dan kuasa dalam mengawal waktu bekerja, selain tahap tekanan terhadap kerja yang lebih rendah (Baruch, 2000). Walau bagaimanapun, kesan positif tersebut bergantung kepada sifat sesebuah organisasi institusi awam itu sendiri seperti dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Gregory & Milner (2009). Selari dengan beberapa dapatan kajian yang lain, BDR sebenarnya turut meningkatkan tekanan kepada individu (Shepherd-Banigan et al., 2016; Song & Gao, 2019).

## 2. Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam kajian penggunaan teknologi dan ICT, sememangnya terdapat pelbagai model teori yang boleh disuaipadankan penggunaannya untuk dijadikan sebagai panduan dalam menetapkan objektif kajian dan pembinaan soal selidik. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan asas model teori daripada model teori 'Technology Acceptance Model' (TAM) yang didapati amat bersesuaian dengan kajian yang hendak dikendalikan. Namun model teori ini dilakukan sedikit pengubahsuaian penggunaannya dalam kajian penyelidik bagi menyesuaikan kehendak kajian.

Menurut Lee, Kozar & Larsen (2003), Venkatesh & Morris (2000) Model Teori TAM Sering digunakan sebagai teori rujukan untuk menjelaskan mengenai penerimaan sistem maklumat. Rajah 2.2 menunjukkan Model Teori TAM seperti mana Fred D. Davis perkenalkan pada tahun 1985. Menurut beliau, mengembangkan dan menguji model teori mengenai pengaruh ciri-ciri sebuah sistem ke atas penerimaan pengguna terhadap sistem maklumat berasaskan komputer merupakan objektif kajiannya.

Menurut Priyanka (2019), *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dibangunkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1967 merupakan asas pembinaan kepada teori TAM yang telah memberikan banyak sumbangan dan menjadi sumber rujukan sebagai garis panduan untuk sesebuah sistem dibangun atau dilaksanakan. Selain daripada itu, TAM sering digunakan sebagai alat pengukur keberkesanan dan penerimaan pengguna terhadap sesebuah sistem sebelum dilaksanakan.



Rajah 1. Technology Acceptance Model (TAM)  
Sumber: Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1967)

Model Teori Technology Acceptance Model (TAM) memperkenalkan pemboleh ubah luaran yang pada dasarnya merujuk kepada ciri-ciri dan reka bentuk sistem yang boleh mempengaruhi persepsi kebergunaan. TAM merumuskan bahawa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, iaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahgunaan adalah tahap kepercayaan individu bahawa penggunaan teknologi akan meningkatkan prestasi, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai penentu kepada niat penggunaan iaitu tahap kepercayaan individu bahawa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan tugas (*behavioral intention*) yang secara langsung akan menyumbang kepada penggunaan sistem (*behavioral usage*). Menurut Davis (1993), persepsi kemudahan mempunyai kesan langsung ke atas persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempunyai pengaruh langsung ke atas niat penggunaan.

Menurut Venkaesh & Davis (1996), Model Teori TAM yang dimuktamadkan telah mengeluarkan faktor Sikap memandang ia telah terbukti bahawa persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan sebenarnya mempunyai kesan langsung ke atas niat penggunaan. Setanding seperti model-model teori lain seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), model teori TAM telah terbukti sebagai model yang boleh dipercayai (Venkatesh & Davis 2000). Menurut Rose et al. (2006), pengembangan konsep Model Teori TAM digunakan untuk meramal sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan maklumat asas yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut. Oleh itu, kerangka TAM didapati sesuai untuk digunakan dalam kajian ini.

### 3. Keberkesanan Bekerja Dari Rumah (BDR)

Rajah 1 di atas menunjukkan bahawa model TAM meletakkan Penggunaan Sistem Sebenar sebagai pemboleh ubah bersandar. Berdasarkan model teori ini, penyelidik masih mengekalkan pemboleh ubah bersandar tersebut untuk mendapatkan output yang dikenalpasti sebagai Keberkesanan Bekerja Dari Rumah (BDR). Ia adalah selaras dan bertepatan dengan tujuan kajian ini iaitu untuk melihat apakah aspek-aspek yang mempengaruhi keberkesanan program (BDR) tersebut. Prinsip asas Model TAM ialah untuk mengkaji dan menguji pengaruh ciri-ciri sebuah sistem ke atas penerimaan pengguna terhadap sistem maklumat berasaskan komputer. Berdasarkan asas ini, penyelidik mengubahsuai hasil dapatannya kepada mengkaji keberkesanan program (BDR) ke atas aspek-aspek yang mempunyai pengaruh untuk dijadikan kajian. Ia direka berdasarkan asas bahawa setiap aspek yang diterima responden dengan kadar yang tinggi dalam sesuatu aspek akan menunjukkan kejayaan dan keberkesanan sistem berkenaan.

Merujuk kepada lakaran model TAM, keberkesanan program merupakan elemen yang sama seperti penggunaan sistem dan ia secara langsung ditentukan oleh empat pemboleh ubah bebas atau aspek iaitu sikap individu, kemudahan teknologi, pengurusan masa dan persekitaran. Analisis ke atas kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan keberkesanan sesebuah program telah menunjukkan bahawa keberkesanan program dijadikan sebagai pemboleh ubah bersandar, sebagaimana yang dinyatakan oleh Rana, Dwivedi & Williams (2015). Pendekatan yang sama telah digunakan dalam kajian di Thailand dalam mengkaji aspek-aspek yang mempengaruhi keberkesanan Sistem Tiket Umum (Prayoonphan, Fasang & Xu, Xiaolin, 2019). Justeru, kajian ini juga menggunakan keberkesanan program sebagai pemboleh ubah bersandar untuk aspek-aspek yang mempengaruhi program BDR sebagaimana yang telah dijalankan dalam kajian-kajian terdahulu.

### Metodologi Kajian

Penggunaan kaedah kuantitatif merupakan pendekatan kajian yang digunakan dalam kajian ini. Maklumat atau data dalam bentuk angka digunakan untuk mengukur atau menganggar sesuatu dalam bentuk angka. Kajian yang dijalankan ini memfokuskan analisa kepada data sekunder dan data primier yang diperolehi daripada kajian kepustakaan untuk mengetahui kesan pandemik COVID-19 ini kepada para penjawat awam yang terkesan dan dikehendaki BDR. Dokumen dalam bentuk laporan media, laporan audit, dasar, pekeliling kerajaan dan mana-mana rujukan yang difikirkan perlu akan digunakan untuk mengkaji isu-isu yang berkaitan.

#### 1. Persempelan Kajian

Bahagian ini menerangkan jumlah populasi kajian yang digunakan semasa melakukan kajian ini. Responden tidak semestinya memberikan maklum balas dalam bentuk angka tetapi maklum balas tersebut hendaklah dianalisa dalam bentuk angka. Seterusnya dalam bahagian yang berikutnya akan menjelaskan tentang cara-cara atau kaedah yang digunakan oleh pengkaji untuk menentukan saiz sampel tersebut. Pengkaji telah memilih populasi kajian ini daripada PTD Gred 41 dan 44 di JPA seramai 363 orang, memandang badan tersebut merupakan badan utama sektor awam. Berdasarkan Krejcie, R.V. & Morgan, D.W (1970) adalah memadai saiz persampelan kajian sebanyak 186 responden dan bentuk persampelan adalah berdasarkan kaedah persampelan rawak mudah.

## 2. Pengumpulan Data

Dalam penyelidikan ini, penyelidik telah menggunakan beberapa kaedah untuk memperoleh dan mengumpulkan data-data yang diperlukan bagi mencapai objektif kajian. Pengumpulan data primer dan data sekunder amat diperlukan sebagai sumber rujukan penyelidikan. Penyelidik telah menggunakan dua cara utama dalam membuat pengumpulan data yang akan digunakan bagi memastikan kajian ini dijalankan secara sistematik dan memenuhi objektif kajian. Borang Soal Selidik akan diedarkan kepada 363 orang responden di Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) yang telah dikenalpasti. Borang soal selidik ini diberikan secara dalam talian melalui aplikasi “*WhatsApp*” memandangkan pergerakan pengkaji untuk berjumpa secara langsung bersama kumpulan responden adalah tidak dibenarkan semasa pandemik COVID-19 ini. Pemilihan aplikasi “*WhatsApp*” ini adalah difikirkan sesuai memandangkan melalui kaedah ini, penulis dapat memberikan soalan kaji selidik tersebut terus kepada golongan sasaran. Pengkaji juga menggunakan aplikasi “*Google Form*” bagi format soalan kaji selidik tersebut agar format soalan dapat disediakan dengan berkesan serta membolehkan responden menjawabnya dengan mudah dan terus dihantar kepada pengkaji dalam waktu yang singkat.

Memandangkan pergerakan sangat terhad dan terikat kepada pematuhan arahan SOP MKN semasa Pandemik COVID-19 ini, pengkaji berpendapat, kaedah ini merupakan kaedah yang terbaik yang boleh digunapakai. Bagi kajian ini, maklumat dan dapatan daripada data sekunder merupakan sumber penting. Data sekunder ini meliputi data-data yang diperolehi daripada kajian kepustakaan dan dokumen rasmi Kerajaan Persekutuan, contohnya Dasar BDR Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2020 dan lain-lain dokumen rasmi kerajaan yang difikirkan perlu.

## 3. Instrumen Kajian

Bersesuaian dengan pendekatan kuantitatif yang dipilih dalam mengendalikan kajian ini, penggunaan kaedah borang soal selidik secara dalam talian menggunakan aplikasi “*Google Forms*” telah digunakan oleh pengkaji. Dihantar menggunakan aplikasi “*WhatsApp*” melalui telefon bimbit kepada responden yang telah disasarkan. Kemudian, respondend tersebut diminta untuk memanjangkan pautan soal selidik kepada para responden lain. Penggunaan kaedah ini merupakan yang paling selamat, mudah dan sesuai untuk digunakan pada waktu ini kerana kekangan pergerakan semasa Pandemik COVID-19. Selain, terdapatnya “*trend*” mewujudkan kumpulan “*WhatsApp*” yang pelbagai di kalangan pengguna telah memudahkan lagi usaha untuk menyebarkan pautan soal selidik kajian ini. Instrumen yang utama dan terlibat dalam proses pengumpulan data bagi kajian ini ialah borang soal selidik. (Mohd Majid Konting, 2000). Soal selidik ini terbahagi kepada dua (2) bahagian utama iaitu Bahagian A dan Bahagian B. Bahagian A mengandungi soalan yang berkaitan kajian kepada latarbelakang atau demografi responden. Dalam Bahagian B pula, mengandungi soalan-soalan yang berkaitan kepada faktor-faktor keberkesanan BDR terhadap penjawat awam daripada Pegawai Pengurusan & Professional (P&P) yang telah diformulasikan kepada empat (4) bahagian kecil iaitu I) Sikap Individu, II) Kemudahan Teknologi, III) Pengurusan Masa dan IV) Faktor Persekitaran dijalankan.

## Hasil Kajian

Analisis bagi mengkaji factor-faktor yang mempengaruhi BDR kepada penjawat awam dibahagikan mengikut empat dimensi. Data diperolehi dalam bentuk peratus merujuk kepada Skala Likert yang ditetapkan, iaitu: (1) Sangat Tidak Setuju; (2) Tidak Setuju; (3) Kurang Setuju; (4) Setuju; dan (5) Sangat Setuju. Untuk mendapatkan penilaian responden terhadap dapatan soal selidik yang telah dijalankan dalam kajian ini, maka data-data dapatan akan diukur menggunakan interpretasi skor min. Tahap rendah diwakili oleh skor min 1.00-2.33, tahap sederhana 2.34-3.66 dan tahap tinggi diwakili oleh skor min 3.67-5.00, seperti mana yang dinyatakan oleh Ahmad (2002).

### 1. Aspek Sikap Individu

Jadual 1 merumuskan aspek Sikap Individu merangkumi lima pernyataan mendapat skor min pada tahap signifikan tinggi antara 3.67 hingga 4.40. Terdapat empat pernyataan mendapat skor min pada tahap signifikan tinggi dan menghampiri nilai Skala Likert 4 yang membawa maksud ‘setuju’. Pernyataan pertama mendapat skor min tertinggi iaitu 4.40 dengan pernyataan “berusaha dan berdisiplin untuk menghabiskan tugas yang diberikan”. Ini membuktikan bahawa purata responden bersetuju bahawa seseorang penjawat awam perlulah

sentiasa bersikap positif, berdikari, kopeten, berintegriti tinggi dan berdisiplin. Pernyataan kedua, mendapat skor kedua tertinggi dengan skor 4.37 “merasakan bahawa BDR memberikan kebebasan kepada saya untuk menguruskan kerja dan dalam masa yang sama menguruskan hal-hal peribadi” membuktikan responden bersetuju bahawa semasa BDR mereka lebih fleksibel dalam menguruskan masa sama ada untuk menguruskan urusan kerja pejabat dan menguruskan hal-hal peribadi, asalkan urusan kerja pejabat dapat diselesaikan dalam jangkamasa yang ditetapkan.

Seterusnya, pernyataan ketiga, “berpendapat BDR ini sebagai satu perkara yang tidak membebankan saya” memperoleh skor min 4.30, membuktikan responden bersetuju dengan pelaksanaan BDR yang telah diarahkan. Pernyataan keempat, “berfikiran terbuka dan positif dalam melaksanakan kerja secara BDR” memperoleh skor min 4.27 yang menunjukkan responden bersetuju bahawa mereka menerima pelaksanaan BDR secara terbuka dan positif, walaupun pertama kali diperkenalkan. Sambutan yang sangat positif daripada responden ini membolehkan dan membuktikan bahawa BDR dapat dijalankan dengan berkesan.

Jadual 1. Skor min aspek sikap individu

Pernyataan	Frekuensi dan Peratusan (%) Skala Likert					Skor Min	Tahap Signifikan
	1	2	3	4	5		
1) Saya akan cuba sedaya upaya berusaha dan berdisiplin untuk menghabiskan tugas yang diberikan semasa BDR	0 (0)	3 (1.6)	11 (5.9)	79 (42.2)	94 (50.3)	4.40	Tinggi
2) Saya lebih produktif apabila BDR dijalankan.	3 (1.6)	4 (2.1)	24 (12.8)	81 (43.3)	75 (40.1)	3.67	Tinggi
3) Saya berfikiran terbuka dan positif dalam melaksanakan kerja secara BDR.	0 (0)	1 (0.5)	16 (8.6)	78 (41.7)	92 (49.2)	4.27	Tinggi
4) Saya berpendapat BDR ini sebagai satu perkara yang tidak membebankan saya.	1 (0.5)	6 (3.2)	11 (5.9)	85 (45.5)	84 (44.9)	4.30	Tinggi
5) Saya merasakan bahawa BDR memberikan kebebasan kepada saya untuk menguruskan kerja dan dalam masa yang sama menguruskan hal-hal peribadi saya	1 (0.5)	0 (0)	16 (8.6)	74 (39.6)	96 (51.3)	4.37	Tinggi
<b>Purata Skor Min</b>						<b>4.20</b>	<b>Tinggi</b>

Hanya satu pernyataan yang mencatatkan bacaan terendah dengan bacaan dibawah 4.00 namun masih menghampiri bacaan Skala Likert 4 iaitu pernyataan “Saya lebih produktif apabila BDR dijalankan” dengan bacaan skor 3.67 membuktikan bahawa responden seharusnya mempunyai sikap produktif tanpa perlu arahan dan penyeliaan yang berterusan dalam melaksanakan sesuatu tugas yang diberikan semasa BDR. Berdasarkan kepada purata skor min bagi aspek Sikap Individu iaitu 4.20, purata responden bersetuju bahawa bekerja secara BDR boleh dilaksanakan dengan jayanya sekiranya mereka mempunyai sikap yang positif, berintegriti dan proaktif tanpa perlu pengawasan penyelia yang berterusan. Dapatan ini disokong oleh Taiwo & Downe (2013) melalui dapatan kajian mereka menunjukkan bahawa aspek Sikap Individu mempunyai hubungan yang kuat dengan keberkesanan sesebuah program. Selain itu faktor pertama dan kedua adalah kebergunaan sistem yang disokong oleh kajian Chatzoglou, Chatzoudes & Symeonidis (2015), dan Venkatesh et al. (2003).

## 2. Aspek Kemudahan Teknologi

Jadual 2 merumuskan aspek Kemudahan Teknologi merangkumi empat pernyataan yang mempunyai julat skor min antara 3.77 hingga 4.30. Terdapat dua pernyataan memperoleh skor min pada tahap signifikan tinggi dan menghampiri nilai Skala Likert 4 yang membawa maksud 'setuju'. Dua pernyataan tersebut turut mempunyai skor min yang sama iaitu 4.23 iaitu pernyataan ketiga "menggunakan kemudahan komputer di rumah dalam urusan pekerjaan yang telah diberikan" yang membuktikan bahawa responden bersetuju mereka mempunyai dan menggunakan peralatan ICT di rumah semasa BDR dan keempat "mahir menggunakan aplikasi, perisian ICT dan ilmu penggunaan komputer dalam melaksanakan tugas yang diberikan secara BDR" yang membuktikan bahawa mereka mahir dalam menggunakan aplikasai dan peralatan komputer dalam menjayakan BDR.

Jadual 2. Skor min aspek kemudahan teknologi

Pernyataan	Frekuensi dan Peratusan (%)					Skor Min	Tahap Signifikan
	Skala Likert						
	1	2	3	4	5		
1) Saya mudah melakukan kerja secara BDR kerana mempunyai kelengkapan komputer dan peralatan ICT yang mencukupi.	2 (1.1)	6 (3.2)	24 (12.8)	84 (44.9)	71 (38)	3.77	Tinggi
2) Capaian Internet di rumah saya yang mencukupi membolehkan saya BDR.	3 (1.6)	9 (4.8)	12 (6.4)	76 (40.6)	87 (46.5)	3.83	Tinggi
3) Saya menggunakan kemudahan komputer di rumah dalam urusan pekerjaan yang telah diberikan.	2 (1.1)	2 (1.1)	12 (6.4)	76 (40.6)	95 (50.38)	4.23	Tinggi
4) Saya mahir menggunakan aplikasi, perisian ICT dan ilmu penggunaan komputer dalam melaksanakan tugas yang diberikan secara BDR.	0 (0)	1 (0.5)	14 (7.5)	76 (40.6)	96 (51.3)	4.23	Tinggi
<b>Purata Skor Min</b>						<b>4.01</b>	<b>Tinggi</b>

Terdapat dua pernyataan yang mencatatkan bacaan di bawah skor min 4.00 tetapi masih dalam skor min tinggi iaitu pernyataan pertama "mudah melakukan kerja secara BDR kerana mempunyai kelengkapan komputer dan peralatan ICT yang mencukupi" dengan skor min 3.77 dan pernyataan kedua "Capaian Internet di rumah saya yang mencukupi membolehkan saya BDR" dengan skor 3.83. Pernyataan pertama membuktikan bahawa responden bersetuju BDR mudah dilakukan dan melalui pernyataan kedua membuktikan bahawa responden bersetuju kemudahan sambungan Internet dikediaman mereka adalah baik dan mencukupi untuk menjayakan BDR.

Purata skor min bagi aspek Kemudahan Teknologi iaitu mencatatkan bacaan sebanyak 4.01. Ini membuktikan responden bersetuju bahawa keberkesanan BDR boleh dicapai dan boleh dijayakan dengan kelengkapan Teknologi yang baik dan lengkap. Perkara ini telah disokong oleh hasil dapatan kajian Chatzoglou, Chatzoudes & Symeonidis (2015) yang mengdefinisikan tahap kesenangan atau kemudahan untuk menggunakan sesuatu sistem melalui kemudahan teknologi yang digunakan memberi kesan langsung yang positif ke atas tahap keberkesanan sistem. Dengan kata lain, tahap keberkesanan sesebuah program akan dipengaruhi oleh cara kemudahgunaan kemudahan teknologi yang digunakan oleh pengguna.



### 3. Aspek Pengurusan Masa

Berdasarkan kepada Jadual 3 aspek Pengurusan Masa merangkumi empat pernyataan yang mempunyai julat skor min antara 3.83 hingga 4.20. Kesemua empat pernyataan memperoleh skor min pada tahap signifikan tinggi dan menghampiri nilai Skala Likert 4 yang membawa maksud 'setuju'. Pernyataan ketiga dengan skor min 4.20 "akan cuba menyelesaikan rutin harian kerja pejabat secara BDR" mencatatkan skor tertinggi. Ini membuktikan responden bersetuju bahawa mereka akan menyelesaikan urusan pejabat semasa waktu BDR. Pernyataan pertama dengan skor 4.17, "dapat menyelesaikan tugas secara BDR dengan selesa kerana pengurusan masa yang lebih fleksibel" membuktikan responden bersetuju bahawa mereka dapat menyelesaikan tugas dengan selesa kerana dapat menguruskan masa dengan lebih fleksibel semasa waktu BDR.

Pernyataan kedua dan keempat mencatatkan skor min yang sama iaitu 4.07. Pernyataan kedua "tidak akan menangguhkan kerja yang boleh dihabiskan pada hari yang sama semasa BDR" membuktikan bahawa responden bersetuju mereka boleh menyiapkan tugas yang diberikan dalam tempoh masa BDR tanpa menangguhkan kerja tersebut dan pernyataan keempat, "tidak mengambil masa yang lama untuk menyiapkan tugas yang diberikan semasa BDR kerana mempunyai pengetahuan dalam menggunakan komputer" membuktikan responden bersetuju dengan pengetahuan penggunaan komputer mereka dapat menyiapkan tugas dalam tempoh yang ditetapkan.

Jadual 3. Skor min aspek pengurusan masa

Pernyataan	Frekuensi dan Peratusan (%) Skala Likert					Skor Min	Tahap Signifikan
	1	2	3	4	5		
1) Saya dapat menyelesaikan tugas secara BDR dengan selesa kerana pengurusan masa yang lebih fleksibel.	0 (0)	3 (1.6)	12 (6.5)	89 (47.8)	82 (44.1)	4.17	Tinggi
2) Saya tidak akan menangguhkan kerja yang boleh dihabiskan pada hari yang sama semasa BDR	1 (0.5)	5 (2.7)	18 (9.7)	69 (37.1)	93 (50.0)	4.07	Tinggi
3) Saya akan cuba menyelesaikan rutin harian kerja pejabat secara BDR.	1 (0.5)	3 (1.6)	17 (9.1)	74 (39.6)	92 (49.2)	4.20	Tinggi
4) Saya tidak mengambil masa yang lama untuk menyiapkan tugas yang diberikan semasa BDR kerana mempunyai pengetahuan dalam menggunakan komputer.	1 (0.5)	3 (1.6)	12 (6.4)	84 (44.9)	87 (46.5)	4.07	Tinggi
<b>Purata Skor Min</b>						<b>4.12</b>	<b>Tinggi</b>

Aspek Pengurusan Masa Individu mencatatkan purata skor min 4.12 yang membuktikan responden bersetuju bahawa faktor pengurusan masa individu memainkan peranan yang penting dalam keberkesanan BDR selari dengan dapatan hasil kajian oleh Mohd Sharani & Zainal (2003), yang berpendapat bahawa salah satu rahsia kejayaan program berprestasi dan berkeberkesanan tinggi adalah pengurusan masa yang cekap yang membolehkan individu membuat dan mengambil bahagian dalam pelbagai kegiatan dengan berjaya.

### 4. Aspek Persekitaran

Merujuk kepada Jadual 4, aspek Persekitaran merangkumi empat pernyataan yang mendapat skor min pada tahap signifikan tinggi iaitu di antara 3.67 hingga 4.13. Terdapat tiga pernyataan mendapat skor min pada tahap signifikan tinggi dan menghampiri nilai Skala Likert 4 yang membawa maksud 'setuju'. Pernyataan

ketiga “boleh berkerja di mana-mana sahaja tidak kira tempat dan masa semasa melakukan kerja semasa BDR” dengan catatan skor min 4.13 tertinggi yang membuktikan responden bersetuju bahawa mereka boleh berkerja tidak kira tempat dan masa untuk melaksanakan BDR. Skor kedua tertinggi dengan skor min 3.93, pernyataan keempat “Skop kerja saya tidak menuntut ruang persekitaran yang khusus semasa BDR” membuktikan responden bersetuju bahawa skop kerja mereka tidak memerlukan persekitaran yang khusus untuk melaksanakan kerja mereka. Pernyataan pertama “saya berasa sangat selesa berkerja di rumah” membuktikan responden bersetuju bahawa mereka berasa selesa semasa di rumah ketika menjalankan BDR.

Jadual 4. Skor min aspek persekitaran

Pernyataan	Frekuensi dan Peratusan (%) Skala Likert					Skor Min	Tahap Signifikan
	1	2	3	4	5		
1. Saya berasa sangat selesa berkerja di rumah.	2 (1.1)	9 (4.8)	11 (5.9)	72 (38.5)	93. (49.7)	3.90	Tinggi
2. Saya mempunyai / menyediakan ruang khas untuk membuat kerja semasa BDR	3 (1.6)	12 (6.5)	14 (7.6)	74 (40)	82 (44.3)	3.67	Tinggi
3. Saya boleh berkerja di mana-mana sahaja tidak kira tempat dan masa semasa melakukan kerja semasa BDR	3 (1.6)	12 (6.5)	14 (7.6)	74 (40)	87 (46.8)	4.13	Tinggi
4. Skop kerja saya tidak menuntut ruang persekitaran yang khusus semasa BDR.	5 (2.7)	7 (3.8)	11 (5.9)	69 (37.1)	94 (50.5)	3.93	Tinggi
<b>Purata Skor Min</b>						<b>3.90</b>	<b>Tinggi</b>

Skor min 3.67 merupakan skor terendah dalam kajian ini direkodkan oleh pernyataan kedua iaitu “menyediakan ruang khas untuk membuat kerja semasa BDR” membuktikan responden bersetuju bahawa mereka menyediakan ruang khas untuk membuat kerja pejabat semasa waktu BDR. Purata skor min aspek Persekitaran mencatatkan baccan 3.90 membuktikan responden bersetuju bahawa faktor persekitaran ini turun memainkan peranan dalam keberkesanan pelaksanaan BDR semasa pandemik COVID-19 ini kepada mereka yang disokong oleh kajian Crosbie & Moore J.(2004) bahawa pengaruh kawasan persekitaran mempunyai kesan yang besar terhadap keberkesanan sesebuah program. Begitu juga dengan hasil kajian Chan et al.,(2017) yang menyatakan bahawa pengaruh kawasan persekitaran salah satu faktor yang penting dalam mengukur keberkesanan sesebuah program sama ada berjaya atau pun tidak.

##### 5. Keberkesanan BDR

Merujuk kepada Jadual 5, Keberkesanan BDR merangkumi empat pernyataan. yang mendapat skor min pada tahap signifikan tinggi iaitu di antara 3.67 hingga 4.13. Kesemua pernyataan memperoleh skor min pada tahap signifikan tinggi dan menghampiri nilai Skala Likert 4 yang membawa maksud ‘setuju’. Pernyataan kedua dengan skor min 4.30 “mempunyai pengetahuan dan kemahiran teknologi dalam melaksanakan tugas secara BDR” mencatatkan skor tertinggi. Ini membuktikan responden bersetuju bahawa mereka mempunyai pengetahuan dan kemahiran teknologi yang dapat membantu mereka melaksanakan tugas secara BDR. Pernyataan pertama dengan skor 3.97, “memudahkan urusan saya untuk melaksanakan tugas yang diberikan” membuktikan responden bersetuju bahawa mereka selesa dan mudah melaksanakan tugas semasa BDR. Pernyataan keempat mencatatkan skor min 3.93 “dapat melaksanakan BDR dengan selesa kerana persekitaran yang kondusif di rumah”, membuktikan responden bersetuju bahawa aspek persekitaran yang kondusif dan selesa semasa berada di rumah memudahkan urusan BDR mereka.

Jadual 5. Skor min aspek keberkesanan BDR

Pernyataan	Frekuensi dan Peratusan (%) Skala Likert					Skor Min	Tahap Signifikan
	1	2	3	4	5		
1) BDR memudahkan urusan saya untuk melaksanakan tugas yang diberikan.	0 (0)	8 (4.3)	17 (9.1)	74 (39.6)	88 (47.1)	3.97	Tinggi
2) Saya mempunyai pengetahuan dan kemahiran teknologi dalam melaksanakan tugas secara BDR	1 (0.5)	0 (0)	11 (5.9)	83 (44.4)	92 (49.2)	4.30	Tinggi
3) Saya mengambil masa yang singkat disebabkan capaian internet yang effisyen dan tidak mengalami masalah dalam peranti yang digunakan.	2 (1.1)	9 (4.8)	11 (5.9)	83 (44.4)	82 (43.9)	3.83	Tinggi
4. Saya dapat melaksanakan BDR dengan selesa kerana persekitaran yang kondusif di rumah.	2 (1.1)	9 (4.8)	14 (7.5)	82 (44.1)	79 (42.5)	3.93	Tinggi
Purata Skor Min						4.00	Tinggi

Pernyataan ketiga dengan skor 3.83 “mengambil masa yang singkat disebabkan capaian internet yang effisyen dan tidak mengalami masalah dalam peranti yang digunakan” membuktikan bahawa responden bersetuju mereka tidak mengambil masa yang lama kerana sokongan capaian internet yang baik dan tidak menghadapi masalah dengan peranti yang mereka gunakan. Purata skor min aspek Keberkesanan BDR mencatatkan baccan 4.00 (skor Min Tinggi) membuktikan responden sangat bersetuju bahawa keberkesanan bertugas semasa BDR dapat dicapai semasa pandemik COVID-19. Ini adalah selari dan bertepatan dengan dapatan kajian oleh Surendran, P. (2012) melalui pendekatan yang sama yang digunakan dalam kajian di Thailand dalam mengkaji aspek-aspek yang mempengaruhi keberkesanan Sistem Tiket Umum.

## Kesimpulan

Melalui analisis tahap keberkesanan yang telah dijalankan, dapat dibuktikan bahawa keberkesanan BDR semasa pandemik COVID-19 ini dipengaruhi oleh empat aspek utama iaitu Sikap Individu, Kemudahan Teknologi, Pengurusan Masa dan Persekitaran. Berdasarkan kepada hasil dapatan kajian, bacaan nilai min keseluruhan bagi tahap keberkesanan BDR yang tinggi iaitu 4.00 telah membuktikan bahawa para responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini telah bersetuju bahawa empat aspek utama tersebut merupakan aspek-aspek yang mempengaruhi keberkesanan program BDR tersebut. Aspek Sikap Individu mencatatkan bacaan nilai min yang tertinggi dengan bacaan 4.20 berbanding aspek-aspek keberkesanan yang lain. Hasil daripada analisis ini jelas membuktikan bahawa para responden bersetuju bahawa keberkesanan program BDR ini bermula daripada sikap diri sendiri yang terdiri daripada elemen-elemen seperti sikap disiplin, kemahiran individu, komitmen serta elemen motivasi. Bersesuaian dengan kriteria pemilihan para pegawai PTD, aspek Sikap Individu merupakan salah satu kriteria utama yang diberikan penekanan dan keutamaan dalam pemilihan calon pegawai. Hal ini membuktikan bahawa keberkesanan BDR boleh dicapai sekiranya sikap individu yang sentiasa bersemangat dan positif ada dalam setiap individu.

Aspek Pengurusan Masa merupakan elemen kedua mencatatkan bacaan nilai min yang tertinggi dengan bacaan 4.12 dalam kajian yang telah dijalankan. Jelas, aspek Pengurusan Masa ini boleh dianggap sebagai antara konstruk yang penting berdasarkan maklum balas para responden yang secara kolektifnya bersetuju bahawa elemen-elemen seperti boleh menyiapkan kerja-kerja yang diamanahkan dalam masa yang

telah ditetapkan tanpa sebarang masalah dan pengurusan masa yang lebih fleksibel yang memberikan kebebasan kepada mereka untuk menjalankan kerja-kerja yang telah diberikan. Keberkesanan BDR turut boleh dicapai sekiranya aspek pengurusan masa ini diberikan penekanan dalam program seumpamanya. Aspek Kemudahan Teknologi seperti elemen kemudahan kelengkapan perkakasan komputer dan ICT, capaian talian internet yang berkualiti dan pantas serta kemudahan penggunaan aplikasi dan perisian komputer yang mudah digunakan merupakan aspek konstruk ketiga tertinggi nilai bacaan min dengan skor 4.01. Ini membuktikan bahawa para responden juga bersetuju bahawa dengan kemudahan teknologi yang baik dan lengkap, mereka dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawab secara BDR tanpa masalah, sekaligus menjadi faktor penyumbang keberkesanan program BDR tersebut. Sebagai rumusan, secara umumnya tahap keberkesanan BDR tercapai dan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang telah dikenalpasti iaitu faktor individu, faktor kemudahan teknologi, faktor pengurusan masa dan faktor persekitaran.

**Penghargaan:** Penghargaan terima kasih kepada pihak responden iaitu Pegawai Tadbir Dan Diplomatik (PTD) di Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) yang telah membantu menyumbangkan data dan maklumat dalam menjayakan penulisan artikel ini.

## Rujukan

- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34-49. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Bhumika. (2020). Challenges for work-life balance during COVID-19 induced nationwide lockdown: exploring gender difference in emotional exhaustion in the Indian setting. *Gender in Management*, 35(7-8), 705-718. <http://dx.doi.org/10.1108/GM-06-2020-0163>
- Chan, X. W., Kalliath, T., Brough, P., O'Driscoll, M., Siu, O.-L., & Timms, C. (2017). Self-efficacy and work engagement: test of a chain model. *International Journal of Manpower*, 38(6), 819-834. <http://dx.doi.org/10.1108/IJM-11-2015-0189>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Symeonidis, S. 2015. Factors affecting the intention to use e-government services. *Proceedings of the Federated Conference on Computer Science and Information Systems*, 1489-1498.
- Crosbie, T., & Moore, J. (2004). Work-life balance and working from home. *Social Policy and Society*, 3(3), 223-233. <https://doi.org/10.1017/S1474746404001733>
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475-487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
- Dockery, A. M., & Bawa, S. (2014). Australian is working from home: Good work or bad work? Evidence from Australian employees. *Journal of Labour Economics*, 17(2), 163- 190.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research, reading*. Addison-Wesley.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2015). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524-1541. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Gregory, A., & Milner, S. (2009). Work-life balance: A matter of choice?. *Gender, Work & Organization*, 16(1), 1-13.
- Ismail, M. S., & Halim, F. W. (2022). Prestasi adaptif perkhidmatan awam: kajian literatur mengenai intervensi pengurusan dalam pembangunan kepimpinan dan rangka kerja. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 35(3), 73-85.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. (2003). The technology acceptance model: Past, present, and future. *Communications of The Association for Information Systems*, 12(1), 50. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01250>

- Mohd Majid Konting. (2000). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Sharani Ahmad & Zainal Madon. (2003). *Tip pandai belajar panduan teknik-teknik berkesan semasa belajar dan mengajar*. PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.
- Morris, M. G., & Venkatesh, V. (2000). Age differences in technology adoption decisions: Implications for a changing work force. *Personnel Psychology*, 53(2), 375-403. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2000.tb00206.9>
- Prayoonphan, F., & Xu, X. (2019). Factors influencing the intention to use the common ticketing system (spider card) in Thailand. *Behavioral Sciences*, 9(5), 46. <https://doi.org/10.3390/bs9050046>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). A meta-analysis of existing research on citizen adoption of e-government. *Information Systems Frontiers*, 17(3), 547–563
- Rose, Janelle., & Fogarty, G. (2006). Determinants of perceived usefulness and perceived ease of use in The Technology Acceptance Model: Senior consumers adoption of self-serving banking technologies. *Academy of WorldBusiness, Marketing & Management Development Conference Proceedings*, 2(10), 122-129.
- Shepherd-Banigan, M., Bell, J. F., Basu, A., Booth-LaForce, C., & Harris, J. R. (2016). Workplace stress and working from home influence depressive symptoms among employed women with young children. *International Journal of Behavioral Medicine*, 23, 102-111. <https://doi.org/10.1007/s12529-015-9482-9>
- Surendran, P. (2012). Technology acceptance model: A survey of literature. *International Journal of Business and Social Research*, 2(4), 175-178.
- Schuster, C., Fuenzalida, J., Meyer-Sahling, J., Mikkelsen, K. S., & Titelman, N. (2020). *Encuesta Nacional de Funcionarios en Chile: Evidencia para un servicio público más motivado, satisfecho, comprometido y ético*. Centro de Sistemas Públicos, Dirección Nacional del Servicio Civil, University of Nottingham.
- Song, Y., & Gao, J. (2020). Does telework stress employees out? A study on working at home and subjective well-being for wage/salary workers. *Journal of Happiness Studies*, 21(7), 2649-2668. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-019-00196-6>
- Taiwo, A. A., & Downe, A. G. (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 49(1).
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x>
- 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.