

## **KAJIAN TAHAP PENGETAHUAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DI KALANGAN ANGGOTA JABATAN KESIHATAN NEGERI TERENGGANU**

*Abdul Manan, M.D., Mohd Kamil, H. & Jamaluddin, A.R.*

### **PENGENALAN**

Jabatan Kesihatan Negeri Terenggan (JKNT) mempunyai kemudahan kesihatan iaitu 5 buah hospital, 7 Pejabat Kesihatan, 40 Klinik Kesihatan (termasuk Klinik Kesihatan Ibu & Anak), 132 Klinik Desa dan pelbagai kemudahan lagi seperti Klinik Pergigian Pakar dan lain-lain lagi. Ia juga mengandungi lebih 4,300 anggota. Dalam meningkatkan perkhidmatannya dan sesuai dengan peredaran masa, peralatan pejabat dibekalkan dengan peralatan komputer.

Bekalan ini bermula di sekitar 10 tahun yang lalu dan sehingga kini telah banyak hospital dan kemudahan kesihatan yang lain dilengkapi dengan peralatan ini. Antara program yang telah dilengkapi dengan sistem komputer adalah seperti pengurusan kewangan, pengurusan personel dan rekod-rekod. Disamping itu kebanyakan program dalam Kementerian Kesihatan mempunyai format berkomputernya sendiri terutama dalam pengurusan data demi untuk melicinkan pengurusan program itu sendiri. Ini termasuk borang pengurusan data 'Health Management Information System (HMIS) dalam pelbagai program kesihatan. Disamping itu kemudahan-kemudahan di peringkat klinik juga dibekalkan komputer untuk kegunaan anggota. Sejak kebelakangan ini pula beberapa kemudahan networking pula diperkenalkan. Ini sejajar dengan dasar kerajaan untuk memperkembangan penggunaan IT dalam pengurusan kerajaan.

Anggota JKNT tidak ketinggalan dalam mengikuti perkembangan ini. Pelbagai kursus berkaitan telah diadakan disamping kursus-kursus lain yang ditawarkan oleh agensi lain. Disamping itu anggota JKNT sendiri berusaha meningkatkan pengetahuan dan kebolehan masing-masing dalam mengendalikan komputer.

Pada amnya banyak peralatan dan kemudahan ini dibekalkan kepada kemudahan kesihatan terutamanya hospital dan klinik. Setakat manakah komputer digunakan, kerja apakah yang digunakan dan kekerapan komputer digunakan tidaklah berapa diketahui. Begitu juga setakat mana pengetahuan dan kebolehan anggota JKNT mengguna dan mengendalikan alatan ini juga tidak diketahui lebih-lebih lagi mengikut perkembangan IT semasa yang begitu cepat berubah. Adalah dengan ini dirasakan amat perlu diadakan satu kajian untuk mengetahui setakat mana anggota JKNT mengguna peralatan ini disamping menentukan tahap pengetahuan dan kebolehan mereka tentang IT.

Objektif Umum kajian ini adalah untuk menentukan tahap pengetahuan dan penggunaan teknologi maklumat (IT) di kalangan anggota Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu sementara objektif khusus adalah untuk menentukan tahap penggunaan komputer di kalangan anggota, untuk menentukan tahap pengetahuan anggota

tentang IT, untuk menentukan tahap kebolehan anggota menggunakan aplikasi dan mengendalikan komputer semasa menjalankan tugas serta menentukan tahap pemilikan komputer di pejabat dan persendirian (di rumah).

## METHODOLOGI

Kajian ini merupakan kajian perihal iaitu keratan rentas (cross-sectional) di kalangan anggota JKNT tentang penggunaan dan pengetahuan mengenai komputer/IT. Populasi kajian adalah semua anggota yang berkhidmat dengan Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu. Sebanyak 4,285 anggota kesemuanya sebagai populasi kajian.

Kajian ini mengguna kaedah persampelan rawak berstrata. Sebanyak 4,285 senarai anggota diperolehi daripada rekod perkhidmatan yang terdapat di hospital dan jabatan-jabatan di dalam jknt. Senarai ini dibahagikan mengikut strata (hospital/jabatan dan jawatan). Sampel dipilih secara random berstrata mengikut hospital/jabatan dan juga mengikut kategori jawatan.

Pengiraan saiz sampel adalah mengikut rumusan aplikasi Epi Info di mana berdasarkan populasi 4,285, 'expected frequency' 50%, 'worse expected value' 40% maka saiz sampel pada tahap keyakinan (confiden level) 99.9% adalah 255 (sampel minimum). Berdasarkan kadar penolakan sampel 20% maka sampel yang diambil adalah 320. Bagaimanapun daripada kajian ini kadar respond adalah sebanyak 294 iaitu 91.2%.

Alat pengumpulan data adalah menggunakan borang soal-selidik yang dijawab sendiri oleh responden. Responden yang dipilih disenaraikan mengikut hospital/pejabat dan dikumpulkan dalam satu sesi (anggaran antara 10-30 anggota mengikut banyaknya anggota). Dalam sesi tersebut penerangan diberi mengenai cara-cara mengisi borang dan seterusnya anggota berkenaan mengisi borang dengan bantuan para penyelidik jika timbul sebarang pertanyaan.

Data dikumpulkan pada bulan April - Jun 99. Borang soal selidik tersebut mengandungi soalan-solan yang berkaitan dengan aspek utama seperti berikut:

- a. Maklumat am
- b. Pengetahuan tentang IT (39 soalan pengetahuan)
- c. Kebolehan mengendali komputer/ aplikasi IT
- d. Pemilikan dan penggunaan komputer di pejabat
- e. Pemilikan dan penggunaan komputer di rumah

Aplikasi SPSS versi 7.5 digunakan sebagai pengkalan data dan menganalisa statistik kajian ini.

## HASIL KAJIAN

### Maklumat Umum Responden

Sebanyak 294 responden (91.9% daripada 320 sampel kajian) terlibat dalam kajian ini. Didapati 43.9% adalah anggota Perkhidmatan Perubatan (hospital), 41.8%

anggota Kesihatan Awam di daerah, 8.5% anggota Perkhidmatan Pergigian dan selebihnya 5.8% adalah anggota daripada Pejabat Pengarah dan Bahagian Latihan (lihat jadual 1).

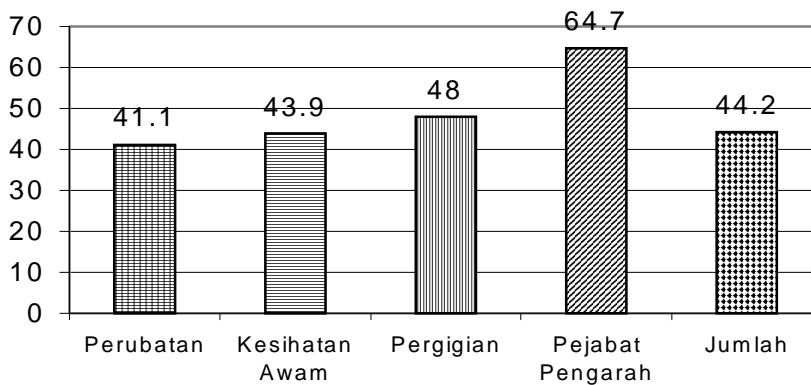
**Jadual 1: Bilangan responden mengikut bahagian/program**

Bahagian/Program	Bil	%
Perubatan (Hospital)	129	43.9
Kesihatan Awam	123	41.8
Pergigian	25	8.5
Pejabat Pengarah (termasuk Bhg Latihan)	17	5.8
Jumlah	294	100.0

Manakala pembahagian mengikut kategori pula adalah 6.5% daripada Kumpulan Pengurusan & Profesional, 38.4% Kumpulan Sokongan I dan 55.1% kumpulan sokongan II. Dari segi jantina 61.9% adalah wanita dan 38.1% lelaki. Min umur responden adalah 37.92 ± 7.72 (Minimum 23 tahun dan maximum 55 tahun).

**Penggunaan komputer**

Daripada kajian ini sebanyak 130 (44.2%) sahaja anggota Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu pernah mengendalikan komputer sebelum ini.



**Rajah 1: Peratusan anggota yang pernah mengendalikan komputer mengikut bahagian/program di Terengganu**

Pecahan mengikut Bahagian pula adalah Perubatan 53 (41.1%), Kesihatan Awam 54 (43.9%), Pergigian 12 (48%) dan Pejabat Pengarah/Latihan 11 (64.7%).

### Pengetahuan anggota mengenai IT/komputer.

Adalah didapati sebanyak 13.0% anggota pernah mengikuti sebarang kursus IT sebelum ini. Ia meliputi 21.1% anggota kategori Pengurusan dan Profesional, 15.0% kumpulan Sokongan I dan 10.5% sokongan II.

Di kalangan anggota JKNT yang pernah mengendalikan komputer, didapati pengetahuan mengenai IT adalah seperti berikut.

- a. *Pengetahuan Keseluruhan.* Min skor pengetahuan responden tentang IT berdasarkan 39 adalah 11.89 ! 7.56 (maximum skor adalah 39).
- b. Pengetahuan mengenai aspek-aspek IT mendapati min skor pengetahuan tentang 'operating system' adalah 1.49 ! 1.15, 'hardware' 2.99 ! 2.20, word processor 2.60 ! 1.53, spreadsheets 0.50 ! 0.92, persembahan berkomputer 1.83 ! 1.54, database 1.07 ! 0.97 dan networking 1.41 ! 1.35. (lihat jadual 4.2)

**Jadual 2: Pengetahuan Anggota Mengikut Aspek Yang Berkaitan Dengan IT/Komputer.**

Aspek Pengetahuan	Min (Mean) skor
Operating System (5 Soalan)	1.49 ! 1.15
Hardware (10 soalan)	2.99 ! 2.20
Word Processor (5 Soalan)	2.60 ! 1.53
Spreadsheets (5 soalan)	0.50 ! 0.92
Persembahan (5 soalan)	1.83 ! 1.54
Database (4 soalan)	1.07 ! 0.97
Networking (5 soalan)	1.41 ! 1.35
Keseluruhan	11.89 ! 7.56

- c. Perbandingan pengetahuan keseluruhan mengikut jawatan adalah seperti berikut

**Jadual 3: Pengetahuan Anggota Mengikut Jawatan**

<b>Kategori</b>	<b>Min Skor Pengetahuan</b>
Pengurusan & Profesional	
Peg. Perubatan	15.77 ! 7.2
Peg. Pergigian	18.50 ! 2.12
Lain-lain Kump. P & P	14.66 ! 2.40
Sokongan I	
Jururawat	9.63 ! 6.71
Pembantu Perubatan	13.62 ! 8.95
Inspektor Kesihatan	20.85 ! 7.31
Pembantu Tadbir	12.54 ! 5.98
Sokongan II	
Kejururawatan*	8.80 ! 10.89
Atendan	11.71 ! 10.89
Pem. Kes. Awam	8.12 ! 5.54

\* Penolong Jururawat/Jururawat Masyarakat/Bidan Terlatih

d. Pengetahuan anggota JKNT tentang beberapa perkara berkenaan IT

Berikut adalah sebahagian daripada hasil kajian mengenai pengetahuan anggota mengikut soalan. Maklumat lanjut sila lihat jadual di lampiran 1.

#### **Operating System.**

Sebanyak 25.6% anggota JKNT tahu MS-DOS dan Windows 95 adalah operating system. Ramai pula tidak mengetahui singkatan DOS adalah Disket Operating System (hanya 2.0% yang tahu).

#### **Hardware.**

20.6% tahu Pentium II adalah sejenis CPU. 22.1% tahu data dalam floppy disk akan rosak jika didedahkan kepada magnet. 27.9% tahu program/aplikasi IT disimpan dalam hard disk.

#### **Word Processor**

Sebanyak 20.4% anggota JKNT tahu saiz font yang sesuai untuk menulis surat, 25.5% tahu 'justify' adalah arahan untuk membuat hujung baris ayat yang sama dan 22.8% mengetahui bahawa aplikasi word processor boleh membaiki kesalahan ejaan.

**Spreadsheets**

Sebanyak 3.7% tahu B6 bermaksud cell berada pada kolum B baris ke 6, 4.1% sahaja tahu simbol (arahan) dharab dalam spreadsheets.

**Persembahan**

Sebanyak 18.7% anggota mengetahui saiz sesuai untuk membuat teks sesuatu persembahan.

**Database**

Sebanyak 23.8% tahu kaedah menulis tarikh dalam database

**Networking**

9.9% anggota tahu bahawa bukan hanya 'Jaring' sahaja yang mengendalikan perkhidmatan internet di negara ini, 20.8% tahu hotmail adalah e-mel percuma dan hanya 3.4% sahaja yang boleh mengenali alamat web (contoh. [www.cnn.com](http://www.cnn.com) adalah sebuah laman web sebuah syarikat).

**Kebolehan Menggunakan Komputer**

Dari segi kebolehan sebanyak 21.1% anggota JKNT boleh memasang semula komputer, 11.9% boleh install printer driver, 19.9% boleh install aplikasi dari disket/CD menggunakan aplikasi Windows. Manakala 6.1% boleh memasang RAM chip. Sebanyak 29.6% anggota pula boleh menggunakan word processor, 18.4% boleh membuat salinan fail menggunakan DOS dan 23.1% boleh membuat salinan disket menggunakan Windows.

Sebanyak 17.3% boleh membuat perkiraan mudah menggunakan aplikasi spreadsheet. Manakala 16.7% boleh mencari data dalam database dan 10.2% boleh mencari data dari aplikasi Epi Info. Sebanyak 12.6% boleh membuat persembahan melalui aplikasi komputer. Dari segi networking 9.2% boleh menghantar e-mel, 10.5% boleh melayari laman web dan hanya 2.4% sahaja yang boleh menyediakan laman web.

Maklumat lanjut tentang kebolehan anggota adalah seperti di jadual 4 .

**Jadual 4: Kebolehan anggota mengendalikan komputer (n = 294)**

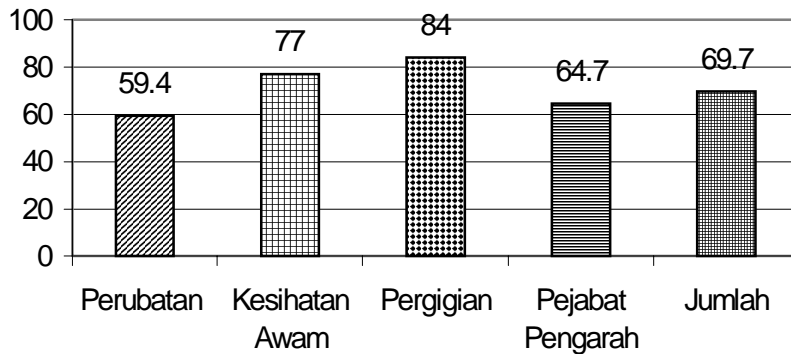
Perkara	Bilangan (%) responden yang mempunyai kebolehan	
	Bil	(%)
1. Memasang komputer & Printer	62	21.1%
2. Memasang RAM Chip	18	6.1%
3. Install printer driver	35	11.9%
4. Menulis menggunakan word processor	87	29.6%
5. Meletakkan gambar dalam word processor	40	13.6%
6. Membuat salinan fail menggunakan DOS	54	18.4%
7. Membaca fail (dir) menggunakan DOS	55	18.7%
8. Memadam fail menggunakan DOS	49	16.7%
9. Membuat salinan disket menggunakan windows	68	23.1%
10. Install aplikasi dari disket/CD	41	13.9%
11. menggunakan window		
12. Membuat perkiraan mudah menggunakan spreassheet	51	17.3%
13. spreassheet		
14. Membuat graf	60	20.4%
15. Menyimpan data menggunakan database	53	18.0%
16. Mencari data menggunakan database	49	16.7%
17. Membuat persembahan	37	12.6%
18. Memasukan data dalam aplikasi Epi Info	24	8.2%
19. Mencari data dalam aplikasi Epi Info	30	10.2%
20. Membuat 'chisquare test' menggunakan Epi Info	11	3.7%
21. Epi Info		
22. Menghantar e- mel	27	9.2%
23. Menggunakan adress books	21	7.1%
24. Menghantar e-mel bersama 'attachment fail'	21	7.1%
25. Melayari laman web	31	10.5%
26. Menyediakan laman web (home page)	7	2.4%

#### **Pemilikan komputer dan penggunaan komputer di pejabat.**

##### *Pemilikan komputer di pejabat*

Didapati sebanyak 203 (69.7%) anggota dibekalkan dengan komputer samada untuk berseorangan atau berkongsi di pejabat. Hanya 7 (2.3%) daripada anggota dibekalkan komputer secara berseorangan. Pemilikan (berkongsi atau berseorangan) komputer di

pejabat mengikut bahagian/program menunjukkan bahagian pergigian adalah 21 (84.0%), Kesihatan Awam 95 (77.0%), Pejabat Pengarah termasuk latihan 11 (64.7%) dan hospital adalah 76 (59.4%) (lihat gambarajah 2).



**Rajah 2: Peratusan daripada anggota yang dibekalkan komputer di pejabat**

#### *Penggunaan komputer di pejabat*

Dari segi penggunaan pula sebanyak 119 (40.5%) sahaja anggota JKNT menggunakan komputer di pejabat. Penggunaan adalah seperti berikut:

a. **Kekerapan Menggunakan Komputer.**

Sebanyak 34.4% menggunakan setiap hari sekurang-kurangnya 1 jam dan 10.1 % menggunakan sepanjang masa bekerja (lihat jadual 5).

**Jadual 5 : Kekerapan penggunaan komputer dikalangan anggota JKNT. (n=119).**

<b>Kekerapan</b>	<b>Bil</b>	<b>%</b>
Sepanjang masa bekerja	12	10.1
Setiap hari (sekurang-kurangnya 1 jam)	41	34.4
Seminggu sekali (sekurang-kurangnya 1 jam)	30	25.2
Sebulan sekali (sekurang-kurangnya 1 jam)	35	11.9



b. Jenis tugas yang menggunakan komputer.

Kebanyakan anggota menggunakan komputer untuk tujuan rekod 53.8% dan menyediakan laporan 34.4% (lihat jadual 6)

**Jadual 6: Jenis tugas menggunakan komputer (n= 119).**

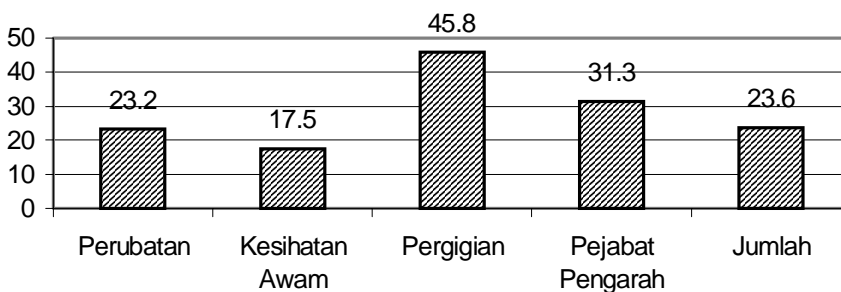
Jenis Tugas	Bil	%
Menulis Surat	12	10.1
Menyediakan Laporan/Kertas Kerja	41	34.4
Membuat Persembahan	30	25.2
E-mel	10	8.4
Urusan Kewangan	9	7.5
Menyediakan Penyata	28	23.5
Rekod	64	53.8

**Pemilikan internet di kalangan komputer di pejabat.**

Hanya 18 (6.1%) daripada anggota menyatakan komputer mereka mempunyai kemudahan internet. Bagaimanapun hanya 10 (3.4%) menggunakan untuk menghantar mel dan 8(2.7%) (melayari laman web). 7/(2.3%) daripada menggunakan setiap hari.

**Pemilikan dan penggunaan IT di rumah di kalangan anggota kesihatan**

a. Sebanyak 23.1% anggota mempunyai komputer di rumah. Peratusan tertinggi adalah anggota Pergigian 45%, Pejabat Pengarah/Latihan 31.3% Hospital 23.2%, Kesihatan Awam 17.5% (lihat Gambarajah 3).



**Rajah 3: Peratus pemilikan dan penggunaan IT di rumah di kalangan anggota**

- b. Pemilikan mengikut kumpulan/Jawatan :  
Sebanyak 73.3% daripada doktor memiliki komputer milik persendirian, Jururawat 27.8%, dan lain-lain jawatan adalah seperti di jadual di bawah..

**Jadual 7: Pemilikan komputer di rumah mengikut jawatan**

Jawatan	Ada	Tiada
Pegawai Perubatan/Pergigian	11(73.3%)	4(27.7%)
Jururawat (U8 ke atas)	20(27.8%)	52(72.2%)
Inspektor Kesihatan	1(14.3%)	6(85.7%)
Pembantu Perubatan	2(20.0%)	8(80.0%)
Pembantu Tadbir	5(38.5%)	8(61.5%)
Pen Jur/Jur M'kat/Bidan	10(16.9%)	49(83.1%)
Attendan	2(4.1%)	47(95.9%)
Pem. Kes Awam	2(20.0%)	8(80.0%)
Pem Tad (Sokongan II)	2(33.3%)	4(66.7%)
Pemandu	2(10.5%)	17(89.5%)

Kebanyakan komputer ini 53 (80.3%) digunakan oleh anak dan membuat kerja-kerja pejabat di rumah 32 (48.5%).

- c. Sebanyak 33 (11.6%) daripada anggota mempunyai komputer yang ada mempunyai talian internet. 39.4% daripada yang memiliki komputer di rumah menggunakan internet setiap hari (sekurang-kurangnya 10 minit). Kebanyakannya menggunakan internet untuk melayari laman web (57.6%) dan penghantar mel (48.5%).

## PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Setelah beberapa tahun Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu membekalkan komputer kepada kakitangannya, sehingga kajian dibuat sebanyak 69.7% anggota menyatakan mereka dibekalkan kemudahan komputer di pejabat masing-masing. Kebanyakannya dibekalkan secara berkongsi contohnya untuk Bahagian Kesihatan Keluarga di Klinik Kesihatan atau untuk sesuatu unit di Bahagian Pentadbiran di hospital. Dengan ini bolehlah dikatakan 70% anggota boleh meng'access' komputer.

Walaupun ramai anggota boleh 'access' kepada komputer, hanya 40.5% sahaja anggota menggunakan komputer tersebut. Selebihnya 30% daripada jumlah anggota tidak menggunakannya walaupun unit/pejabat mereka mempunyai komputer. Komputer tersebut hanyalah digunakan oleh pegawai atau kakitangan yang ada urusan menggunakan komputer sahaja seperti menyediakan rekod, membuat laporan dan sebagainya. Anggota lain yang tidak berkenaan tidak menggunakannya. Peratusan yang menggunakan komputer ini hampir sama dengan bilangan yang menyatakan pernah mengendalikan komputer sebelum ini iaitu 44.2% sahaja.

Peratusan yang besar iaitu 45.8% tidak pernah langsung menggunakan/mengendalikan sebelum ini. Bilangan ini agak ramai yang sebahagian besarnya adalah kumpulan bawahan (sokongan II).

Penggunaan komputer hanya lebih kepada menyediakan rekod, menulis retan dan laporan yang merupakan tugas anggota berkenaan. Anggota lain yang tidak berkenaan tidak menggunakannya. Komputer berkenaan tiada tarikan untuk mereka menggunakannya. Ini dapat digambarkan bilamana hanya 6.1% sahaja anggota menyatakan komputer di pejabat mereka mempunyai talian internet dan hanya 3.4% menggunakannya.

Dari segi pengetahuan didapati min skor pengetahuan dikalangan anggota agak rendah iaitu 11.89 berbanding 39 soalan yang diberikan. Perkara yang ditanya merupakan asas kefahaman komputer mengikut aspek-aspek utama pengendalian komputer. Kurangnya kefahaman ini mungkin ada kaitannya dengan kurang pendedahan anggota kepada komputer atau tidak mendapat latihan tentang IT.

Kesedaran mengenai komputer yang kurang di kalangan anggota secara keseluruhan mungkin tidak selaras dengan arah-tuju perkhidmatan kesihatan masa hadapan di mana penggunaan IT akan menjadi keutamaan di masa hadapan. Begitu juga dengan Wawasan 2020 ke arah negara maju di mana MSC adalah tunggak utamanya.

Keadaan yang sama juga berlaku kepada kebolehan anggota mengendalikan komputer dimana hanya paling tinggi 30% di kalangan anggota sahaja boleh mengendalikan sesuatu hal berkaitan dengan komputer. Kebolehan ini amat ketara dengan penggunaan aplikasi networking bilamana hanya 9.2% sahaja menyatakan boleh menghantar e-mel dan 4.4% sahaja yang boleh menyediakan laman web (homepage).

Pemilikan komputer persendirian di rumah juga hanya sekadar 23.6% sahaja dan kebanyakan komputer ini dibeli untuk kegunaan anak-anak.

Sebagai kesimpulan dalam kajian ini adalah didapati:

- a. Hanya 44.2% anggota JKNT pernah mengendalikan komputer sebelum ini
- b. Banyak anggota JKNT (69.7%) dibekalkan komputer (berkongsi) di pejabat tetapi hanya 40.5% menggunakannya. Di kalangan yang menggunakan komputer hanya 44.5% sahaja guna setiap hari terutamanya untuk tugas rekod dan menulis laporan. Hanya 6.1% anggota mempunyai talian internet di pejabat dan 3.4% menggunakannya.
- c. Hanya 23.6% memiliki komputer persendirian di rumah dan kebanyakan digunakan oleh anak mereka dan hanya 11.6% mempunyai talian internet.
- c. Anggota JKNT secara amnya mempunyai pengetahuan rendah tentang IT dimana secara keseluruhan min skor pengetahuan di kalangan 39 soalan hanyalah  $11.89 \pm 7.56$ .
- d. Ramai anggota tidak berkebolehan mengendalikan komputer samada aplikasi atau mengendalikan hardware peralatan IT.

## CADANGAN

Penggunaan IT yang lebih menarik di kalangan anggota hendaklah diperkenalkan . Ini termasuk internet, multimedia, video conferencing dan sebagainya. Untuk mencapai keadaan ini pihak ketua jabatan hendaklah menyediakan peralatan yang berkaitan contohnya software dan hardware berkaitan dan talian internet.

Usaha meningkatkan pengetahuan dan kebolehan (skill) di kalangan anggota tentang IT hendaklah dipertingkatkan. Aktiviti yang boleh diadakan termasuk lebih banyak anggota diberi latihan asas IT, menyediakan sudut bacaan maklumat tentang IT (contoh; di papan kenyataan), maklumat IT dalam buletin jabatan dan membeli majalah IT

Untuk meningkatkan penggunaan IT terutamanya di peringkat klinik dan unit-unit bawahan sat Jawatankuasa IT/ Kumpulan Petugas IT di peringkat klinik /unit bawahan perlu diwujudkan dan tumpuan utama tugas j/kuasa ini adalah untuk menyelaraskan aktiviti IT dengan memberi keutamaan menggalakan penggunaan IT di kalangan anggota bawahan.

### Lampiran 1

#### Pengetahuan anggota tentang IT (n = 294)

Bil	Perkara:	Bil Jawapan Betul	%
1	MS-DOS dan Windows 95 adalah sejenis 'operating sistem'.	76	25.9%
2	'Unix' adalah sejenis 'operation system'	22	7.5%
3	Sebarang jenis 'operating system' boleh diguna pada sebarang jenis komputer.	27	9.2%
4	Arahan-arahan kepada CPU untuk menggunakan mesin pencetak merupakan satu 'operation system'	63	21.4%
5	DOS adalah singkatan 'Digital Operating System'	6	2.0%
			0.0%
6	Pentium II adalah sejenis CPU	61	20.7%
7	RAM chip masih boleh menyimpan data bila komputer anda ditutup.	17	5.8%
8	Screen LCD di notebook dan kalkulator poket adalah bahan yang sama	24	8.2%
9.	Maklumat di CD tersimpan di bahagian permukaan atas CD	24	8.2%
10	Maklumat dalam floppy disk tidak boleh rosak jika diletakkan magnet kepadanya.	65	22.1%

11	Floppy disk berputar lebih laju daripada hard disk	33	11.2%
12	Semua program komputer disimpan di dalam hard disk	82	27.9%
13	Pencetak inkjet memerlukan toner untuk beroperasi.	14	4.8%
14	Kebanyakan keyboard desktop masa kini mempunyai 83 key	9	3.1%
15	Modem adalah alat untuk menukar signal telefon kepada signal komputer dan sebaliknya	60	20.4%
16	Lotus Ami Pro dan Microsoft World adalah aplikasi word processor	80	27.2%
17	Saiz hurup dalam kebiasaan surat adalah antara 36 – 48 pt	60	20.4%
18	'Time New Roman' dan 'Courier' merupakan jenis huruf yang sama bentuknya.	56	19.0%
19	'Justify' adalah arahan untuk menjadikan setiap penghujung sesuatu baris ayat berakhir dengan sama tepinya.	75	25.5%
20	Kebanyakan aplikasi word processor boleh membaiki kesalahan ejaan.	67	22.8%
21	Lotus Ami Pro dan Microsoft Access adalah aplikasi spreadsheet	15	5.1%
22	"B6" bermaksud sel dalam spreadsheet berada pada row "B" dan colum "6"	11	3.7%
23	Jika anda tulis RM 4 dalam sesuatu sel, nilai sel tersebut adalah 4.	20	6.8%
24	"x" merupakan simbol formula dharab (kali) bagi kebanyakan spreadsheet.	12	4.1%
25	Senarai teratur mengikut abjad (alphabet) dalam satu spreadsheet dapat dibuat dengan mudah melalui arahan 'format cell'.	7	2.4%
26	Lotus 123 dan Powerpoint adalah aplikasi membuat persembahan (presentation)	15	5.1%
27	Saiz hurup yang sesuai sesuatu persembahan adalah 30 –48 pt	55	18.7%
28	Hurup berwarna putih berlatar belakang kuning amat sesuai dalam sesuatu persembahan.	59	20.1%
29	Setiap persembahan hendaklah dibuat dalam keadaan 'show view atau slide show"	72	24.5%
30	Gambar yang bersaiz besar mempercepatkan pergerakan slaid sesuatu persembahan	37	12.6%
			0.0%
31	Epi Info dan Microsoft Access adalah aplikasi database.	54	18.4%
32	Kebanyakan rekod disimpan dalam fail ".doc"	10	3.4%
33	Key "." boleh diterima untuk menaip 'character	5	1.7%

	sesuatu field' dalam database.		
34	Data bagi tarikh berikut '4/14/99' adalah 14 April 1999	70	23.8%
35	Jaring hanyalah satu-satunya badan yang mengendalikan perkhidmatan internet di negara kita.	29	9.9%
36	E-mel boleh digunakan untuk menghantar fail MS Word 97	61	20.7%
37	<b>www.cnn.com</b> merupakan laman web sebuah pertubuhan	10	3.4%
38	"Yahoo" dan 'engine search' adalah tidak berkaitan antara satu sama lain.	22	7.5%
39	Hotmail adalah sejenis perkhidmatan e mel percuma	61	20.7%

### Definasi

- a. Anggota JKNT  
Semua kakitangan yang berkhidmat dengan Jabatan Kesihatan Terengganu di seluruh negeri.
- b. Pengetahuan  
Beberapa perkara yang berkaitan dengan IT yang merangkumi 39 soalan yang ditanya kepada responden. Aspek berkaitan adalah meliputi aspek 'operating system', hardware dan software, word processor, spreadsheets, persembahan (presentation) database dan networking.
- c. Kebolehan  
Kebolehan menjalankan/mengoperasi beberapa perkara yang berkaitan IT.